



## UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

Facultad de Psicología  
División de Estudios Profesionales

Congresos en Línea:  
Perspectiva de la Psicología Organizacional Moderna

Sustentantes:  
Reyes Castillo Susana Elizabeth  
Salazar Zapata Annia Eldi

Opción de titulación por informe de prácticas

Asesor:  
Lic. Humberto S. Patiño Peregrina

Revisor:  
Mtro. Roberto Alvarado Tenorio

Asesor Metodológico  
Mtro. Ricardo Trujillo Correa

México D. F., Marzo 2010





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNAM.078  
2010

M<sup>-</sup>  
TPS.

Gracias a nuestras familias por su apoyo incondicional, comprensión, cariño y por brindarnos la oportunidad de estudiar una carrera y hacer éste título posible.

Gracias a nuestros amigos, en especial a Karla y Yaline, por su apoyo y compañía durante todos estos años.

Un agradecimiento a nuestros profesores por ayudarnos durante todo nuestro proceso de formación profesional.

Por todo su cariño y apoyo..... Gracias

Annia Salazar Zapata  
Susana Reyes Castillo



---

## INDICE

---

	Página
Introducción	4
Problemática	6
Justificación	8
Objetivos	9
Antecedentes	11
Contextuales	11
Teóricos	16
<b>Capítulo 1. Principios de Aprendizaje y de Educación en Línea</b>	<b>17</b>
1.1 Definición de Aprendizaje	17
1.2 Aprendizaje en Adultos	20
1.2.1 Proceso Andragógico	20
1.2.2 Características del Alumno Adulto	23
1.2.3 Papel del Profesor	24
1.2.4 Principios Andragógicos en Línea	25
1.3 Modelo de Educación Virtual	26
1.3.1 El Alumno Virtual	26
1.3.2 El Facilitador Virtual	28
1.3.3 Proceso de Comunicación Educativa	30
1.3.4 Características del Modelo de Educación Virtual	31
<b>Capítulo 2. Introducción a la Capacitación en Línea</b>	<b>36</b>
2.1 La Capacitación en Línea	36
2.1.1 Concepto de Capacitación en Línea	36
2.1.2 Objetivos y Características de la Capacitación en Línea	39
2.2 Modalidades de la Capacitación en Línea	42
2.3 Herramientas para la Capacitación en Línea	44



2.3.1 Aulas Virtuales (teleconferencia)	44
2.3.2 Foros de Difusión y Comunicación	45
2.3.3 Chat de Texto	46
2.3.4 Wikis	47
2.3.5 Correo Electrónico	48
2.4 Ventajas y Desventajas de la Capacitación en Línea	49
2.5 Comportamientos y Habilidades para la Capacitación en Línea	51
<b>Capítulo 3 Características y Funcionamiento de un Evento en Línea.</b>	<b>59</b>
3.1 ¿Cómo se lleva a cabo un evento a en línea?	59
3.1.1 Procesos Antes del Evento	60
3.1.2 Procesos Durante el Evento	76
3.1.3 Procesos Posteriores al Evento	81
Experiencias similares	86
Programa de intervención	88
Objetivos	88
Población	88
Espacio de Trabajo	89
Fases del procedimiento, procesos y actividades	89
Materiales, instrumentos y recursos para la ejecución del programa	90
Estrategias de Evaluación	90
Seguimiento del proceso de formación del estudiante.	91
Resultados	92
Discusión	112
Referencias	119
Anexos	123
Anexo 1. Ejemplo de los reportes semanales de las actividades diarias realizadas dentro del escenario	123
Anexo 2. Tabla de aprendizaje: relación de herramientas y conceptos aprendidos	125



Anexo 3. Semáforo de Actividades: indicador del nivel de avance en las actividades solicitadas por el Asesor del proyecto	126
Anexo 4. Gráficas de trabajo: actividades que se llevaron a cabo dentro del escenario relacionadas con las prácticas profesionales	128
Anexo 5. Ejemplo del Portal <i>Web</i> del Congreso <i>EduOnline2007</i> .	130
Anexo 6. Ejemplo de la convocatoria a ponentes	131
Anexo 7. Ejemplo del registro de participantes y ponentes de los Congresos	132
Anexo 8. Ejemplos del Aula Virtual utilizada durante los Congresos	134
Anexo 9. Ejemplo del formato de evaluación aplicada en los Congresos	135
Anexo 10. Ejemplo del reporte de evaluación del Congreso <i>EduOnline2007</i>	136
Anexo 11. Plan de sesiones del Curso de Inducción "Todos en línea"	137
Anexo 12. Resumen de la Norma Técnica de Competencia Laboral	161
Anexo 13. Norma Técnica de Competencia Laboral. Versión Original	165
Glosario de Términos	175



---

## INTRODUCCIÓN

---

Como parte del programa de Titulación por Prácticas Profesionales, se tuvo la oportunidad de realizar la intervención en las instalaciones de la empresa *eLearning Institute*, para apoyar en el desarrollo de sus programas de capacitación en línea.

*eLearning Institute* es una empresa orientada a apoyar a las organizaciones en materia de capacitación y desarrollo de habilidades de su personal, por medio del aprendizaje basado en el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación; también conocido como modalidad "*e-learning*".

Para entender el contexto en el que se desarrolló el trabajo, hay que empezar por definir el concepto de *e-learning*; el cual de acuerdo a Díaz (2004) se define como una forma flexible de aprendizaje que ocurre cuando el instructor y el estudiante no están en el mismo espacio físico, sino conectados a través de la Internet que funciona como un espacio virtual, de tal manera que, independientemente de la separación física que existe entre el estudiante y el profesor, al estar conectados el uno con el otro a través del video, la voz y otras tecnologías de cómputo, la comunicación fluye.

Haciendo referencia a la definición anterior, es importante mencionar que en la empresa *eLearning Institute* se empleaban diferentes herramientas tecnológicas para el desarrollo de eventos de capacitación en línea. Algunas de las herramientas más utilizadas en el trabajo diario fueron las aulas virtuales, *wikis*, *chats* de texto, videoconferencias y programas de edición de páginas *web*. Dichos instrumentos serán retomados para su definición y aplicación dentro del Capítulo 2.





El papel psicológico dentro de esta organización consistió, en un primer momento en la documentación de los procesos internos de trabajo que se llevaban a cabo así como el apoyo en la planeación, desarrollo y cierre de los eventos de capacitación en línea de la empresa; posteriormente se realizó un análisis para detectar mejoras y áreas de oportunidad. En una segunda instancia, se plantearon sugerencias para mejorar estos procesos de trabajo en base a la documentación de experiencias similares y la información proporcionada por la literatura.

Para fines prácticos en el uso de la terminología a lo largo del reporte, se utilizará el concepto de capacitación en línea para hacer referencia a la modalidad *e-learning*.



## Problemática

Actualmente, instituciones educativas y de trabajo que ofrecen servicios de capacitación, se plantean el uso de nuevas modalidades de enseñanza a distancia por medio de Internet o intranet. Este planteamiento, en la mayoría de los casos, se basa en tendencias de moda y prestigio para éstas instituciones ignorando en algunos casos los principios teóricos y prácticos de la tecnología, así como las bases y modalidades del proceso de capacitación en línea.

Se entiende por capacitación “a la actividad planeada basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2001, p. 25). En el caso de una capacitación en línea, se trata de un modelo educativo basado en el uso de la tecnología mediante aulas virtuales, foros de discusión, *chats* de texto, etc.

En este aspecto la empresa *eLearning Institute* no contaba con el acervo de información necesaria sobre las características que requieren este tipo de eventos para su éxito, mostrando así algunas deficiencias en los siguientes procesos:

1. Documentación incompleta de los procesos internos de trabajo
2. Inducción nula sobre la preparación de eventos de capacitación en línea y el uso de las herramientas tecnológicas al personal interno, participantes, ponentes y colaboradores externos de los eventos.
3. No se tomaba en cuenta los principios de enseñanza-aprendizaje necesarios para el éxito de una capacitación en línea, como por ejemplo la importancia de la comunicación entre los participantes y la identificación con el material expuesto para lograr un aprendizaje significativo.
4. No se realizaba una evaluación y seguimiento adecuado del aprendizaje logrado en los participantes.



Tomando en cuenta los puntos anteriores, se considera relevante tomar las deficiencias detectadas que presenta la empresa en sus procesos de trabajo como punto de partida para la elaboración de un manual informativo sobre las características y generalidades de la capacitación en línea.

Se pretende que este trabajo sea de utilidad para la empresa como una contribución de mejora en los procesos de desarrollo y documentación de sus eventos de capacitación en línea; así como a todas aquellas organizaciones o personas interesadas en la modalidad e-learning en el ámbito del desarrollo y producción de eventos en línea como para la actualización de conocimientos en nuevas técnicas de capacitación.



## Justificación

A partir de la experiencia real de dos congresos en línea llevados a cabo por la organización, se realizó un análisis de los procesos de trabajo obteniendo como resultado una serie de deficiencias antes mencionadas, lo que ocasionó un sinnúmero de problemáticas en el desarrollo de los congresos así como en su cierre.

Del análisis realizado, se consideró de suma importancia detectar claramente los errores con el fin de abordarlos y solucionarlos desde la perspectiva de la psicología organizacional, de manera que se pudiera lograr una correcta planeación que se viera reflejada en el buen desarrollo y cierre de la capacitación en línea.

Una vez detectadas y solucionadas dichas deficiencias, se contribuyó con una serie de sugerencias al correcto desarrollo de los congresos en línea así como a una completa documentación de los procesos que se debían llevar a cabo para esta modalidad de eventos, tarea que ya se estaba realizando en la organización.



## Objetivos

De acuerdo con la problemática señalada, los objetivos que guiaron el presente trabajo son los siguientes:

### Contribuciones a la empresa:

1. Documentar los procesos de trabajo que se llevan a cabo para un congreso en línea, contando así con un proceso estandarizado.
2. Identificar las deficiencias en los procesos de planeación, ejecución y control de los congresos en línea que se llevan a cabo en eLearning Institute.
3. Proponer soluciones a las deficiencias inidentificadas contribuyendo al mejoramiento de los procesos con el fin de lograr congresos en línea exitosos.

### Contribuciones a la formación académica

A partir de los congresos realizados se hará una detección de necesidades con el fin de crear un programa de intervención bajo los principios de la psicología organizacional, contribuyendo así al mejoramiento de las actividades de la organización.

### Contribuciones al conocimiento de la Psicología

1. En base a la perspectiva psicológica, ayudar en el desarrollo de las nuevas técnicas de enseñanza y capacitación que se han generado como resultado del avance tecnológico.
2. Contribuir a que la Psicología Organizacional se encuentre al día con los avances tecnológicos y mantenga su credibilidad dentro de la sociedad y las organizaciones.



3. Documentar y difundir éstas tecnologías colaborando así a la actualización del psicólogo en la implementación de estas nuevas herramientas en su ambiente de trabajo.



---

## ANTECEDENTES

---

### Antecedentes Contextuales

Para poder entender el desarrollo de este reporte, es importante proporcionar al lector una breve descripción de la organización en la cual se realizaron las prácticas profesionales. A continuación se mencionan algunos aspectos (citados por la misma organización) de sus objetivos dentro del campo de la capacitación.

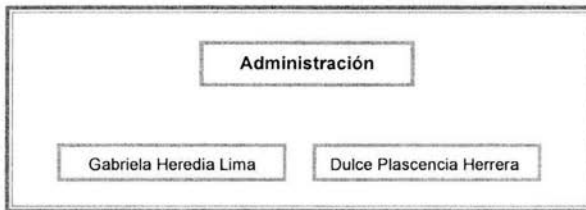
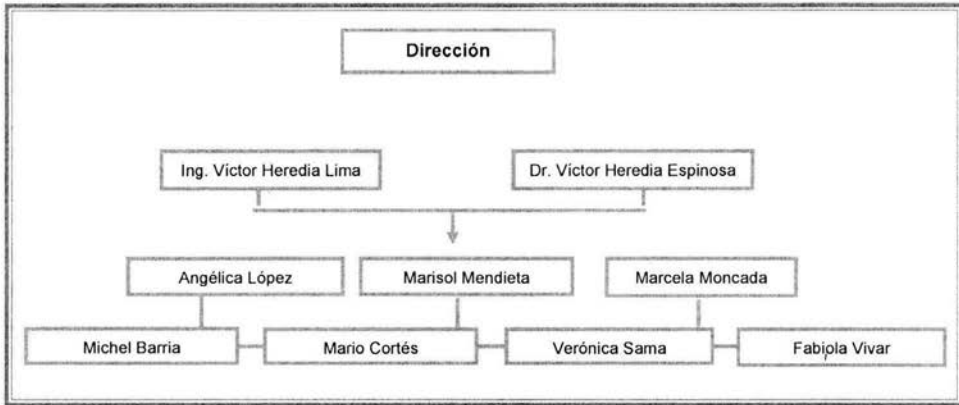
*eLearning Institute* es una organización que ofrece de manera integral la formación de facilitadores en el campo del *e-learning* (o aprendizaje en línea), así como herramientas de trabajo que incluyen: portales, *LMS*, sesiones síncronas y asíncronas para el aprendizaje (aulas virtuales y salas de junta interactivas), así como el desarrollo de contenidos en línea para que las organizaciones cuenten con su propio espacio virtual de aprendizaje.

Su misión se basa en apoyar a las organizaciones en el logro de sus objetivos de negocios mediante el desarrollo de modelos, herramientas tecnológicas, metodologías, sistemas de trabajo y colaboración que se traduzcan en procesos de administración del conocimiento, aprendizaje y mejora al desempeño. Esto se logra realizando tres actividades principales: la investigación, actividades académicas, la capacitación y formación continua.

El grupo de miembros fundadores está conformado por consultores, capacitadores, académicos y ejecutivos, quienes en su mayoría están desarrollando proyectos y actividades con el apoyo de Internet y otras tecnologías para el aprendizaje a distancia. Por no contarse con una estructura de puestos definida dentro de la organización a continuación se presenta un organigrama con el nombre de las personas que apoyaban en el desarrollo de las actividades de las distintas áreas.



### Estructura de la Organización (Información obtenida de la empresa en Febrero del 2007)







A continuación se describen algunos de los servicios que proporcionaba la empresa, como marco de referencia de las actividades que se realizaron durante el periodo de intervención. Dicha información se retoma de la *Wiki* interna de la misma.

### Diagnóstico *e-learning* /Universidad Corporativa

Para *eLearning Institute*, el diagnóstico de la organización permitirá:

- Determinar el estado actual y áreas de oportunidad en términos generales del área y proyectos de Capacitación a Distancia (*e-learning*) de la organización.
- Determinar el estado actual y áreas de oportunidad del alineamiento del esfuerzo del área con la Dirección de Recursos Humanos/Capital Humano.
- Determinar el estado actual y áreas de oportunidad de los procesos críticos.
- Conocer los niveles de desempeño operacional y determinar en su caso mejoras a realizar.
- Analizar y plantear conclusiones.
- Hacer un comparativo (*benchmarking*) del estado actual en relación con las mejores prácticas a nivel global.

### Plan Estratégico

El Plan Estratégico en *eLearning Institute* incluye el desarrollo de un plan de trabajo para la puesta en marcha de un programa de modernización de los procesos de capacitación o un modelo de universidad corporativa.

### Aspectos a cubrir:

- Asesoría para la elaboración del plan estratégico:
  - Diagnóstico de oportunidades en la organización para la aplicación del *e-learning* dentro de su programa de capacitación y formación.



- Determinación del costo de desarrollar o migrar cursos, seminarios y contenidos un formato a distancia por Internet/Intranet.
  - Detección de requerimientos desde el punto de vista tecnológico (plataformas tecnológicas e infraestructura tecnológica) para la aplicación de un programa de *e-learning*.
  - Evaluación global de costo-beneficio.
- Determinación de la metodología del aprendizaje a implantar dentro del proyecto.
    - Determinación de especificaciones técnicas para la adquisición de servicios de *e-learning*.
    - Determinación de requerimientos de capacitación y formación de instructores y facilitadores.
    - Determinación del plan de trabajo para los primeros 12 meses del proyecto.

#### Transferencia de tecnología para el desarrollo de cursos y contenidos

Paquete completo que incluye transferencia de tecnología y “*know how*” para el desarrollo de cursos y tutoriales en modalidad síncrona y asíncrona. Capacitación avanzada de 24 horas de hasta seis personas que incluye adicionalmente:

- Plantillas y formatos, diseño gráfico básico.
- Sistema de audio, sistema de producción de películas animadas para instalarse en su equipo y manual para el desarrollo de cursos.
- Especificaciones para estudio de grabación y para la producción interna.
- Sistema y metodología para el desarrollo de contenidos animados e interactivos.
- Grabación y transmisión de eventos en vivo de diversos tipos (conferencias, congresos, presentaciones, entrevistas, etc.).



- Metodología del diseño instruccional para integrar cursos conforme a la temática y perfil de usuarios.

#### Transmisión de eventos online

La propuesta de servicios que ofrece la empresa para la transmisión de eventos consta de tres etapas esenciales:

- Una etapa de preparación tanto de participantes como del instructor o persona que hará la presentación así como el encargado del soporte. En esta fase es indispensable contar con una preparación adecuada que permita el éxito del evento.
- La realización del evento.
- La entrega de un reporte con resultados y conclusiones.

#### Plataforma tecnológica para la comunicación, la administración de contenidos y la capacitación.

La plataforma tecnológica permite automatizar y digitalizar los procesos de comunicación, la administración de contenidos y la capacitación involucrada en el proyecto. De manera específica, una plataforma tecnológica permitirá a la empresa:

- Mejorar el proceso de comunicación virtual a través del envío de folletos y comunicados, publicación de noticias, boletines y revistas electrónicas; publicación de banners o mensajes educativos y la realización de encuestas y programas de evaluación y diagnóstico.
- Administrar los contenidos, el registro y la participación de los estudiantes; ofrecer un espacio de capacitación asíncrono, transmitir eventos interactivos y crear y administrar el acceso a un acervo de conocimiento integral.



### **Antecedentes Teóricos**

Una vez que se ha descrito el contexto laboral bajo el que se realizaron las prácticas profesionales, se presenta el contenido teórico de los procesos que intervienen en la realización de los eventos virtuales, basado en la literatura enfocada al uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la capacitación en línea.

La relevancia del contenido de este apartado es que esta información servirá de apoyo para realizar un análisis comparativo de los procesos que se mencionan en la literatura con los procesos utilizados en *eLearning Institute* para realizar los eventos en línea.

En el capítulo 1 titulado "Principios de Aprendizaje y de Educación en Línea" se inicia con la definición de aprendizaje y la revisión de los principios bajo los cuales opera este proceso en un modelo de educación presencial; así mismo se revisan los principios de aprendizaje ahora bajo un modelo de educación en línea o virtual.

Estrechamente vinculado a lo anterior, en el capítulo 2 titulado "Introducción a la Capacitación en Línea" se describen las características, objetivos, modalidades y herramientas de acceso y transferencia de la información; así como las habilidades con las que deben de contar tanto estudiantes como facilitadores para lograr un aprendizaje significativo.

Por último en el capítulo 3 titulado "Características y Funcionamiento General de un Evento en Línea" se abordan aquellos aspectos críticos para el desarrollo y éxito de un evento de capacitación en línea, desde la fase de planeación, realización y evaluación del mismo.



---

## CAPITULO 1

### Principios de Aprendizaje y de Educación en Línea

---

En este capítulo se habla de los principios andragógicos del proceso de aprendizaje los cuales hacen referencia a la manera en la que una persona aprende nueva información. Para comenzar se describen los principios de un modelo de aprendizaje presencial de tal manera que se logre puntualizar los principios y criterios que son necesarios aplicar en un modelo de capacitación en línea para que éste dé como resultado un aprendizaje significativo y exitoso para los participantes y para las organizaciones.

#### 1.1 Definición de Aprendizaje

Como punto de partida se presenta la definición de aprendizaje la cual es tomada de Pozo (citado en Unigarro, 2001) debido a que cubre los aspectos teóricos que serán de utilidad para la capacitación a distancia;

"El aprendizaje es concebido como la actividad humana caracterizada por la producción de cambios duraderos y transferibles a nuevas situaciones como consecuencia directa de las prácticas realizadas." (p.89)

El autor menciona que al hablar de la producción de cambios duraderos se refiere a la mutación de conocimientos y conductas anteriores. Esta idea de cambio implica que, para lograr el aprendizaje, es necesario desaprender lo cual se logra mediante la sustitución o la reorganización; en la sustitución los cambios son puntuales, reversibles y su duración depende del mantenimiento de la práctica mientras que los cambios en la reorganización son generales, irreversibles y su duración es estable en el tiempo.

Respecto a la transferencia menciona que ésta es la capacidad que tiene una persona para poder enfrentarse a situaciones novedosas, asimilándolas e involucrando lo ya conocido o aprendido.



Esto se logra mediante la práctica, lo cual no necesariamente significa que a mayor cantidad de prácticas mayor aprendizaje. Lo importante no está en la cantidad sino en la calidad y en la oportunidad de llevarlas a cabo.

Cuando se habla de aprendizaje y de acuerdo con Unigarro (2001), se deben de toma en cuenta tres aspectos para que éste se lleve a cabo: lo que las personas pueden aprender, los procesos que se siguen para el aprendizaje y las condiciones del aprendizaje; a continuación se explica con mayor detenimiento cada uno de ellos.

A) Lo que las personas aprenden puede ser: sucesos o conductas; habilidades sociales, actitudes o representaciones sociales; información verbal o conceptos; técnicas o estrategias.

- El aprendizaje de sucesos hace referencia a que una persona pueda establecer relaciones entre acontecimientos que ocurren a su alrededor. Ej. El sonido de una ambulancia.
- El aprendizaje de habilidades sociales consiste en el manejo de esos elementos que nos permiten la interacción con los otros. Ej. Formas de cortesía.
- El aprendizaje de información verbal consiste en el almacenamiento de datos en la memoria; datos que no tiene significado en sí mismos. Ej. Número telefónico.
- El aprendizaje de técnicas hace referencias a una serie de acciones que, realizadas de manera secuencial, permiten lograr algún propósito.
- El aprendizaje de estrategias, consiste en la planificación que se realiza de las técnicas para alcanzar algún objetivo. Ej. El fútbol

B) Los procesos que se siguen para el aprendizaje son básicamente cuatro: la motivación, la atención, la recuperación y transferencia y la conciencia.



- La motivación es lo que mueve al aprendiz. Es el motor que lleva a conquista de la meta. Este elemento es clave en los procesos educativos pues va a garantizar el éxito de las acciones que se dan entre maestros y alumnos. Conocer los motivos que el estudiante tiene y responder a eso que él está buscando, será el punto de partida de la educación virtual.
- La atención consiste en aplicarse sobre algo que se percibe como necesario o interesante. Permite enfocarse y evitar los desvíos producidos por los distractores que rodean a quien aprende. La educación virtual va a necesitar de este aspecto de una manera sustancial; el aprendiz virtual va a tener mucha información, lo que termina por conformar muchos distractores o ruido.
- La recuperación y la transferencia consisten en la capacidad de buscar en la memoria y traer lo aprendido en otras ocasiones a la situación presente para poder articularlo o relacionarlo con algo nuevo.
- La conciencia tiene que ver con que el aprendiz sea quien se maneje su propio aprendizaje. Qué él sepa que sucede cuando aprende y que él mismo determine las estrategias que considere mejores.

C) Las condiciones del aprendizaje son aquellos factores en los cuales tiene incidencia el maestro y, por lo tanto, los espacios que él debe cuidar para favorecer el aprendizaje de los discípulos; dos de las condiciones fundamentales son la práctica y la interacción y cooperación entre aprendices.

- En la práctica, el maestro debe favorecerla de acuerdo a su pertinencia y en relación con aquello que se estudia; respecto a su cantidad, debe realizarse de manera frecuente y bien distribuida temporalmente; y finalmente la calidad con la que se desarrolla.
- La interacción y la cooperación entre aprendices permiten que el aprendizaje se desarrolle como una actividad social que enriquece al grupo.



## 1.2 Aprendizaje en Adultos

Una vez definidas las características del aprendizaje es importante mencionar que este trabajo se enfoca en la educación para adultos debido a que la capacitación dentro de las organizaciones se dirige principalmente a ésta población.

De acuerdo a Knowles (Knowles, 2001) existen cuatro definiciones viables para entender el concepto de adulto:

- I. Biológica: Nos volvemos adultos, biológicamente hablando, cuando llegamos a la edad en que somos capaces de reproducirnos;
- II. Legal: Somos legalmente adultos cuando llegamos a la edad en que tenemos derecho de votar, obtener una licencia de manejo, casarse sin consentimiento de los padres, etc.;
- III. Social: Somos socialmente adultos cuando comenzamos a desempeñar papeles de adultos, como trabajador de tiempo completo, cónyuge, padre, ciudadano que vota, etc.;
- IV. Psicológica: Llegamos a la edad adulta, psicológicamente, al formarnos un auto concepto de seres responsables de nuestra propia vida y gobierno.

Para iniciar con este enfoque se revisará en primera instancia la Andragogia, sus características y la relevancia que ésta tiene en el diseño de un programa de capacitación.

### 1.2.1 Proceso Andragógico

De manera cotidiana se suele confundir el aprendizaje con la enseñanza, en la mayor parte de los casos se percibe como una misma actividad, sin embargo es importante conocer las diferencias de cada uno con la finalidad de poder abordar el tema de aprendizaje. Gage (citado en Knowles, 2001) diferencia ambos conceptos:





"Se debe distinguir entre las teorías del aprendizaje y las de la enseñanza. Mientras las teorías del aprendizaje se relacionan con la manera en la que aprende un organismo, las de la enseñanza se relacionan con las formas en que una persona ejerce su influencia sobre un organismo para hacerlo aprender" (p.79)

Aclarada la diferencia entre ambos conceptos, es relevante aclarar que éste trabajo tendrá mayor énfasis en la enseñanza ya que el conocimiento y manejo adecuado de sus técnicas son indispensables para lograr un aprendizaje significativo en la capacitación dentro de las organizaciones.

Hablando de enseñanza en adultos, es indispensable conocer el concepto y las características de la Andragogía, para lo cual se toma la obra de Malcolm Knowles (Knowles, 2001) quien la define como:

"Cualquier actividad guiada intencional y profesionalmente, cuya meta sea un cambio en las personas adultas" (p.64)

Malcolm S. Knowles, (2001) es considerado como el padre de la "Educación de Adultos". Introdujo la Teoría de Andragogía como el arte y la ciencia de ayudar a adultos a aprender. Consideraba que los adultos necesitan ser participantes activos en su propio aprendizaje.

Kidd (1993) considera a la Andragogía como la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, a diferencia de la Pedagogía que se aplica a la educación del niño. De una manera muy sucinta se podría decir que "Andragogía es al adulto, como Pedagogía al Niño". El niño se somete al sistema, el adulto busca el conocimiento para su aplicación inmediata que le permita redituarse en el menor tiempo, existiendo la clara conciencia de buscar ser más competitivo en cualquier organización.



Knowles (citado en Barberá, 2006) propone que el proceso andragógico se encuentra formado por siete elementos, los cuales deben ser establecidos dentro del ambiente de estudio para promover un aprendizaje significativo ya que cómo se revisará más adelante, las características de un alumno adulto requieren acciones de trabajo distintas a las que se establecen cotidianamente en el aprendizaje de menores. A continuación se enlistan y describen brevemente dichos elementos:

- El establecimiento de un clima que conduzca al aprendizaje adulto, el cual debe incluir un entorno físico que produzca bienestar físico en el alumno y un entorno psicológico que proporcione un sentimiento de respeto mutuo, colaboración, confianza, apertura y autenticidad.
- La creación de una estructura organizativa para el aprendizaje participativo que incluya grupos de planificación en los que los alumnos proporcionen "input" sobre qué hay que aprender y opciones relativas a las actividades de aprendizaje.
- Un diagnóstico de las necesidades de aprendizaje del alumno, que incluye la diferenciación entre las necesidades percibidas y las necesidades asignadas, es decir entre las necesidades que él mismo alumno reconoce y aquellas que son creadas por el profesor.
- La formación de instrucciones para el aprendizaje que incluyan objetivos específicos con los comportamientos terminales que se desean conseguir e instrucciones claras para la mejora de las capacidades.
- El desarrollo de un diseño de actividades que aclaren los recursos disponibles y las estrategias que se deben seguir para cumplir los objetivos.
- El desarrollo de un plan de trabajo que proporcione pruebas de estudio cuando se cumplan objetivos establecidos.
- El uso de evaluación cuantitativa y cualitativa que proporcione una re-diagnosia al alumno de necesidades que aun presenta y al profesor de las áreas de oportunidad para el aprendizaje.



### 1.2.2 Características del Alumno Adulto

De acuerdo con el Modelo Andragógico propuesto por Knowles (2001) el aprendizaje se basa en seis premisas que representan las necesidades y características que posee el alumno adulto, las cuales serán descritas a continuación:

- La necesidad de saber: los adultos necesitan saber por qué deben aprender algo antes de aprenderlo, debe haber una conciencia de la "necesidad por aprender"; los facilitadores han de ofrecer razones de valor del aprendizaje para mejorar el desempeño de los estudiantes.
- El autoconcepto de los alumnos: los adultos tienen un auto concepto de seres responsables de sus propias acciones y de su propia vida, lo cual provoca una necesidad psicológica profunda de ser tratados y considerados capaces de auto dirigirse. El facilitador debe de crear experiencias de aprendizaje que ayuden a los alumnos a transitar de aprendices dependientes a aprendices autodirigidos.
- El papel de las experiencias en el adulto: los adultos llegan a una actividad educativa con mayor volumen y distinta calidad de experiencias que los jóvenes; ésta diferencia tiene diversas consecuencias en la educación de adultos, debido a esto, el acento en la educación está en la individualización de la enseñanza y las estrategias de aprendizaje.
- Disposición de aprender: los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real.
- En este caso el facilitador puede ayudarse de tareas existenciales que lleven al adulto de una etapa de desarrollo a la siguiente.



- Orientación del aprendizaje: el adulto se motiva a aprender en la medida en que perciba que el aprendizaje le ayudará en su desempeño y a tratar con problemas de la vida.
- Motivación: mientras que los adultos responden a algunos motivadores externos tales como mejores empleos, ascensos, salarios más altos, etc., los motivadores más potentes son las presiones internas como el deseo de incrementar la satisfacción laboral, la autoestima, la calidad de vida, etc.

### 1.2.3 Papel del Profesor

Si bien es indispensable tener presentes las características de un alumno adulto, el profesor o facilitador del aprendizaje juega también un papel crítico en el proceso de aprendizaje, debido a esto, autores como Tough (citado en Knowles, 2001), propone un conjunto de principios que debe desarrollar un profesor andragógico, los cuales serán descritos a continuación a manera de resumen:

- I. El profesor expone a los estudiantes las nuevas posibilidades de autorrealización, esclareciendo sus propias aspiraciones para una mejor conducta y diagnosticando las lagunas entre éstas y su grado presente de desempeño.
- II. Ayuda a los estudiantes a identificar los problemas cotidianos, les proporciona las condiciones materiales adecuadas para su solución y los conducen a la interacción.
- III. Busca entablar relaciones de confianza y amabilidad entre los estudiantes, comprometiéndolos en actividades cooperativas y desanimando la competitividad y los juicios.
- IV. Hace participar a los aprendices en el proceso de formulación de objetivos del aprendizaje tomando en cuenta sus necesidades, las de la institución, del mismo profesor, de la materia y de la sociedad.



- V. Ayuda a los alumnos a organizarse en grupos de proyecto, equipos de aprendizaje-enseñanza, estudio independiente, etc., para compartir la responsabilidad en el proceso de indagación y los convoca a decidir juntos.
- VI. El profesor ayuda a los estudiantes a explorar sus propias experiencias como recursos para el aprendizaje mediante el uso de técnicas de discusión, simulaciones, método de caso, etc.
- VII. Ayuda a los alumnos a aplicar el aprendizaje nuevo a sus experiencias, lo que convierte el aprendizaje en un proceso más significativo e integrado, estableciendo criterios y métodos aceptables para medir el progreso hacia los objetivos de aprendizaje o como método de autoevaluación.

#### 1.2.4 Principios Andragógicos en Línea

Si bien la mayor parte de los estudios de Knowles (2001) se enfocaron a la enseñanza de manera presencial, fue también uno de los pioneros en trasladar estos principios al uso de las nuevas tecnologías, de aquí que Barberá (2006) cite en su obra a Knowles quien sugiere una serie de características necesarias que deben ser aplicadas en los sistemas de educación a distancia diseñados para los adultos y las cuales serán descritas a continuación:

- El entorno físico de un aula con televisor tendría que poder permitir escuchar y ver qué pasa.
- El entorno fisiológico tendría que promover el respeto y la dignidad para el alumno adulto.
- Los alumnos adultos tienen que sentirse apoyados y cuando la crítica forme parte de los debates o las presentaciones hechas, es importante que se establezcan normas básicas claras de manera que los comentarios no se dirijan hacia una persona, sino que se concentren en el contenido y las ideas.
- Un punto de partida para un curso o un módulo de un curso, tendría que ser las necesidades e intereses del alumno adulto.



- Los planes del curso tendían que incluir descripciones claras del curso, los objetivos de aprendizaje, los recursos y los tiempos asignados para los acontecimientos.
- La presentación de contenido que va de lo más general a lo más específico funciona mejor en el caso de alumnos adultos.
- Habría que fomentar la participación activa, por ejemplo, mediante el uso de grupos de trabajo o equipos de estudio.

### 1.3 Modelo de Educación Virtual

Una vez que se ha descrito de manera general las características de un modelo andragógico desde la perspectiva de la educación tradicional, se toman como referencia las premisas de Knowles (2001) acerca de un enfoque andragógico para trasladarlo a la modalidad virtual, retomando la obra de Unigarro (2001) en la que hace referencia a un modelo educativo diseñado específicamente para una modalidad en línea.

#### 1.3.1 El Alumno virtual

Debido a las características propias del modelo educativo virtual, es necesario conocer el perfil del estudiante que va a poder desarrollarse exitosamente dentro de ésta modalidad.

Si bien la edad cronológica no garantiza la conquista de la autonomía, en términos generales, se puede decir según Collins (citado en Unigarro 2001), que en el adulto usualmente encontramos características de autonomía que le permiten asumir las responsabilidades de un proceso educativo propio de este modelo. A continuación se describen algunas de las características que deben ser tomadas en cuenta en el alumno adulto para esta modalidad:



- El adulto ha alcanzado un nivel de madurez en el cual su autoconcepto no es dependiente del contexto. Su actuación esta medida por el conocimiento de las causas, tras la reflexión y el cálculo de las consecuencias de lo que decide y realiza.
- El recorrido vital del adulto hace posible que el pueda incorporar y articular armónicamente todo un cúmulo de vivencias a sus nuevos aprendizajes. Así él podrá darle sentido a los elementos que ya posee, encontrar opciones nuevas frente a las que tradicionalmente ha considerado, hacer una síntesis de lo que ya trae y encontrar mundos posibles a partir de los que él ha venido transitando.
- El adulto tiene expectativas muy concretas para su formación. Su motivación se centra, sobre todo, en aquellos temas y actividades que le permiten desarrollar y mejorar los roles sociales que desempeña. Sus dudas significativas van a generar un compromiso. Lo que determina su decisión son los factores intrínsecos referidos básicamente a necesidades concretas de su campo laboral y profesional lo cual lo orienta más a la resolución de problemas que al desarrollo teórico de los temas.
- El estudiante adulto, espera básicamente que un proceso educativo le reporte beneficios en los campos de su desempeño laboral, profesional, familiar y social; que le dé flexibilidad y libertad profesional (tiempo, espacio, ritmo, entorno, acceso y temas) y que le favorezca la relación social, el intercambio de experiencias, de conocimiento de otras culturas y la ampliación de un marco de referencia.



### 1.3.2 El Facilitador Virtual

El profesor o facilitador virtual al igual que el alumno posee características especiales y no aplica el ejercicio de enseñar, sino por el contrario, debe hacer uso de estrategias, técnicas, instrumentos y dinámicas para llevar el aprendizaje más allá de la simple transmisión de información.

Algunas de las características que debe poseer un profesor o facilitador virtual de acuerdo Unigarro (2001) son:

- *sugerir*: su acción no debe ser transmisionista, sino que debe indicar las señales y advertencias que conduzcan al alumno al autoaprendizaje.
- *conversar*: debe permanecer en constante comunicación con los alumnos y abrir el espacio de búsquedas individuales.
- *propiciar*: debe saber en qué momento aportar, develar y callar para dar paso así a la discusión constructiva entre los alumnos.
- *preguntar*: debe saber realizar tres tipos de preguntas: fácticas que contribuyen como apertura del diálogo; problematológicas las cuales giran alrededor de las lecturas realizadas y finalmente las trascendentales las que permite expresar los juicios mentales de los alumnos.

Como se puede ver, el formador dentro de la capacitación a distancia juega un papel esencial al actuar como incitador y mediador de una "comunicación educativa" la cual como se verá más adelante, es el punto medular de un modelo educativo virtual para lograr un aprendizaje significativo.

Respecto a las acciones que debe realizar el facilitador para lograr dicho papel, Hiltz (citado en Unigarro, 2001) enlista algunos de los aspectos que debe tomar en cuenta para impartir un tema:





- I. Introducción al tema: debe presentar lo que se va a estudiar, contextualizarlo, mostrar la importancia de abordarlo y los resultados esperados.
- II. Incitar: debe motivar al alumno por medio de preguntas que produzcan inquietudes en ellos.
- III. Proporcionar Información: debe dar indicaciones iniciales a fin de apoyar a los alumnos en el desarrollo de los temas.
- IV. Integrar y concluir intervenciones: debe precisar los puntos de discusión, permitir la discusión de los alumnos e intervenir cuando se esté perdiendo el sentido de la misma.
- V. Relacionar los aprendizajes con otros: debe indicar las posibles relaciones de los temas con la realidad y ayudar a que los alumnos realicen transferencias a su contexto actual.
- VI. Preguntar: es una de sus mayores herramientas; con ella puede lograr en los alumnos la orientación y el reto en los temas.
- VII. Resumir: tiene la responsabilidad de hacer los cierres de los temas a manera de retroalimentación.
- VIII. Ayudar en las habilidades de comunicación: como veremos más adelante, en la educación en línea dos de las principales habilidades que se deben desarrollar para lograr la comunicación son la escritura y la lectura. De aquí que el facilitador debe, desde las primeras intervenciones, incitar a los alumnos a desarrollarlas adecuadamente.

Examinadas las características de los alumnos y los facilitadores así como los roles que deben desarrollar dentro de una modalidad en línea, se revisará a continuación el proceso de Comunicación Educativa, ya que de su correcta aplicación y desarrollo dependerá el lograr un aprendizaje significativo en los alumnos y por tanto el éxito de este modelo educativo.



### 1.3.3 Proceso de Comunicación Educativa

El método del Modelo de Educación Virtual tiene como eje el Proceso, de Comunicación Educativa que consiste en una refinada y constante relación del dialogo entre los participantes y que se apoya en medios que favorecen el encuentro de los mismos. Ésta estrategia dinamiza las relaciones pedagógicas entre quienes están comprometidos en el proceso educativo virtual, para potenciar y ampliar la interacción, apropiar la cultura científica, profesional, social y académica, además de contribuir a la formación de ciudadanos, el desarrollo social y productivo (Unigarro, 2001).

La comunicación educativa tiene como exigencias básicas su estructuración de acuerdo con las finalidades que se persigan y con la percepción de aprendizaje que se maneje. Debe estar siempre orientada hacia la formación de la persona, hacia la obtención de las competencias más deseables y hacia la construcción del conocimiento a partir del aprendizaje abierto o flexible.

De acuerdo con Sarramona (citado en Unigarro, 2001) las condiciones fundamentales para que exista una comunicación educativa y como consecuencia un modelo educativo virtual exitoso, son las siguientes:

- I. Debe ser motivadora en el sentido de que mueve al otro, lo problematiza y lo lanza a la búsqueda de equilibrio.
- II. Debe ser persuasiva; significa que busca convencer y para eso apela a la argumentación rigurosa.
- III. Debe ser estructurante; esto es que permita a quienes intervienen en el dialogo su construcción personal.
- IV. Debe ser adaptativa; se refiere esto a que debe abrir horizontes para que las personas puedan interactuar con el medio.



- V. Debe ser consistente: significa que espera de los actores la congruencia, la coherencia, no solamente en el discurso sino también en los compromisos que de él se derivan.
- VI. Debe ser generalizadora, llevando a los individuos a ampliar su horizonte y permitiéndoles ver más allá de lo obvio.
- VII. Debe facilitar la inteligibilidad; esto es propiciar el entendimiento, la comprensión de lo que se está tratando de comunicar.

#### 1.3.4 Características del Modelo de Educación Virtual

Una vez que se han descrito las características de la comunicación educativa en la modalidad virtual, se pueden entender las premisas bajo las cuales se desarrolla un modelo educativo virtual el cual "parte del supuesto de que las posibilidades de éxito en el aprendizaje descansan, más que en la sofisticación de las tecnologías de la información y la comunicación, en la manera de concebir la enseñanza y en el modelo de aprendizaje subyacente" (Unigarro, 2001, p. 89).

La descripción de este modelo se llevará a cabo haciendo alusión a la obra de Unigarro (2001) la cual explica detalladamente las características con las que cuenta dicho modelo. En el modelo virtual la principal característica es que el aprendizaje es abierto o flexible, esta concepción también es posible y deseable en la educación presencial. La diferencia está en qué en lo virtual ésta característica no es opcional; por el contrario, si no hay apertura o flexibilidad en el aprendizaje, este no será posible.

Las condiciones de la comunicación educativa mencionadas anteriormente nos llevan a plantear qué en el Modelo de Educación Virtual no tiene cabida el autoritarismo en la relación profesor-estudiantes. Cuando los estudiantes encuentran en el profesor la actitud abierta, aceptación de la interlocución y la posibilidad de ser escuchados entonces reconocen al profesor, ganan confianza en sí mismos, expresan sentimientos y se comprometen hasta el final con los



acuerdos logrados mediante el consenso válido.

Es por ello que el Modelo Educativo Virtual asume la comunicación educativa desde los siguientes criterios prácticos (Unigarro, 2001):

- I. Cualquier programa o curso en la modalidad de educación virtual debe, desde su mismo diseño, precisar cómo va a operar la comunicación entre los actores del proceso. Se debe definir los canales que se van a utilizar y establecer cuáles son las actividades que se van a desarrollar y que favorecen el encuentro de los participantes. Se debe garantizar en cada curso el diálogo argumentado y la construcción colectiva. No es suficiente con tener la información, es fundamental que se planifique como esa información va a generar interacción comunicativa.
- II. Para lograr la comunicación educativa por parte del profesor, es importante partir de los pre-saberes, pre-conceptos y redes conceptuales de los estudiantes para abordar los conocimientos nuevos. Se debe entender al estudiante como un interlocutor válido, que posee una experiencia y unas construcciones teóricas que son punto de partida para lo nuevo, máxime si, este es un adulto.
- III. Hay que asumir la interlocución, ya que lo que propician en el alumno es el compromiso con ellos mismos, con los compañeros y con el mundo en el que se hayan inscritos.
- IV. Se debe articular la educación y la comunicación con la tecnología al orientar el uso de los recursos tecnológicos y de los materiales escritos, sonoros, audiovisuales e informáticos con sentido pedagógico para provocar con experiencias, experimentos y actividades lúdicas la participación y reflexión activa del educando en su aprendizaje.



- V. La comunicación educativa implica negociación, dialogo y argumentación entre los participantes. Si no hay apertura para la participación o para ser escuchado, el estudiante no se compromete y los acuerdos no serán válidos. Esto no implica que no existan "reglas de juego", implica que existe mayor posibilidad de cambiar algunas en algún momento dado para poder jugar mejor.
  
- VI. La comunicación entre profesor y estudiantes de la modalidad virtual debe ser breve y oportuna, lo que permite que quien recibe el mensaje pueda concentrarse en lo nuclear del mismo y pueda responder atendiendo al punto preciso que lo solicita.
  
- VII. La comunicación ha de ser clara y suficiente. La claridad tiene que ver con garantizar que el lenguaje y el sentido del mensaje sean captados en su totalidad por el interlocutor. La comunicación suficiente implica que lo que se comunica sea, en efecto lo que necesite el otro para comprender.
  
- VIII. La comunicación ha de ser cordial y abierta. La cordialidad hace referencia a la relación amistosa, de cercanía, que se entabla entre los actores del proceso; es un componente de tipo afectivo que determina en gran medida el acercamiento o alejamiento de las partes. La apertura tiene que ver con la disposición a escucharse, con estar comprometido a atender al otro aunque éste vaya en contravía. La apertura tiene que ver con la tolerancia activa, es decir, con el compromiso de respuesta.

Como se puede observar, el Modelo Educativo Virtual depende en gran medida de una adecuada comunicación educativa, sin embargo, también es necesario garantizar que las herramientas tecnológicas nos proporcionen un ambiente adecuado de trabajo. Para ello Colom y Mélich (citado en Unigarro, 2001) citan cinco aspectos determinantes que debe proporcionar la educación virtual para poder llevar a cabo la comunicación educativa:



- **Interactividad:** se refiere a la educación a través de tecnología con capacidad de respuesta adaptativa bidimensional (alumno-maquina-alumno), en la cual el sujeto no es un receptor pasivo de la información y en la que la maquina va generando múltiples opciones según sea el comportamiento del estudiante. Lo que se da es una interacción instrumental, no una acción comunicativa.
- **Interacción:** hace referencia a que el estudiante y el profesor participan activamente realizando intercambios comunicativos con todas las personas que se relacionan con el proceso educativo. De la simple interactividad sujeto-maquina, se pasa a la interacción estudiante-estudiante, estudiante-profesor, profesor-estudiante.
- **Movilidad:** o capacidad de desarrollar educación en diferentes escenarios. La posibilidad que tienen los estudiantes y maestros de desarrollar la acción educativa desde cualquier lugar y mantener una comunicación fluida entre todos, sin la necesidad de desplazarse físicamente, es uno de los aportes más significativos del Modelo de Ecuación Virtual.
- **Convertibilidad:** o capacidad de transferir información entre medios diferentes a fin de conformar redes complejas y multivariadas al mismo tiempo con fuentes plurales de información.

Se trata de aprovechar todo lo que contenga información, que abra posibilidades de comunicación o conduzca a ella; de saber combinar televisión, radio, internet, prensa, etc., a fin de generar el conocimiento más amplio posible.



- **Conectabilidad:** o como consecuencia de lo anterior, la posibilidad de presentar al estudiante múltiples focos o canales de información. Estar conectado consiste en tener las posibilidades de acceder a cualquier tipo de información en el momento que se requiera.

A lo largo de este capítulo se revisaron las características del proceso de enseñanza-aprendizaje en alumnos adultos mediante el uso del modelo andragógico, así mismo se resaltó el rol que tiene el alumno y el profesor en este proceso. Si bien, el modelo andragógico se presenta en un tipo de educación presencial o típica, con la descripción del Modelo Educativo Virtual se trasladaron algunos de esos mismos principios para lograr un aprendizaje significativo en la población adulta mediante el uso de cursos virtuales. Hasta este punto, hemos resaltado la importancia de los procesos educativos, sin embargo resulta relevante conocer también las herramientas y elementos tecnológicos que tenemos a disposición para poder desarrollar un curso e-learning, información que trataremos de manera específica en el capítulo 2.



---

## CAPITULO 2

### Introducción a la Capacitación en Línea

---

#### 2.1 La Capacitación en línea

Hoy en día uno de los mayores retos para las organizaciones es poder desarrollar e implementar los cursos de capacitación necesarios para el perfeccionamiento de las habilidades de sus empleados con el fin de alcanzar un mayor éxito en sus operaciones diarias, acortando los tiempos de respuesta en sus servicios y dando mayor calidad a sus productos finales.

Este desafío obedece a varios factores entre los cuales se pueden mencionar los espacios disponibles para poder presentar la capacitación, la falta de tiempo por parte del empleado para trasladarse y la carga de trabajo que funciona como una limitante por parte de la empresa para permitir ausentismos y salidas.

Para contrarrestar estas limitantes algunas empresas han optado por emplear una nueva forma de educación basada en la modalidad e-learning ya que como se verá en el presente capítulo, en base a sus características ésta ofrece alternativas viables para poder llevar a cabo la capacitación necesaria que demande la empresa así como las funciones del trabajador.

A continuación se definen algunos de los aspectos de mayor relevancia para comprender el funcionamiento de la capacitación en línea.

##### 2.1.1 Concepto de Capacitación en línea

Comenzaremos este apartado definiendo la capacitación en línea o *e-learning* citando dos definiciones con la finalidad de clarificar el concepto y adentrarnos en el tema.





De acuerdo con Souto (2006), se define *e-learning* como:

"La enseñanza a distancia caracterizada por una separación física entre profesorado y alumnado, sin excluir encuentros físicos puntuales, entre los que predomina una comunicación de doble vía asincrónica donde se usa preferentemente el Internet como medio de comunicación y de distribución del conocimiento, de tal manera que el alumno es el centro de una formación independiente y flexible, al tener que gestionar su propio aprendizaje, generalmente con ayuda de tutores externos". (p.3)

Para Simonson (2003, citado en Barberá, 2006) la educación a distancia se define como la "educación formal basada en una institución en la que el grupo de aprendizaje está separado y en la que se utilizan tecnologías de las telecomunicaciones para conectar alumnos, recursos e instructores". (p.51)

Esta definición está formada por cuatro componentes que son:

- I. La educación a distancia está basada en una institución, lo que la diferencia del autoestudio. [Es decir la organización que capacita pone las reglas y características bajo las cuales se llevará a cabo la capacitación, con el fin de lograr un aprendizaje significativo].
- II. La educación a distancia es formal, lo que quiere decir que la instrucción se diseña y administra de manera parecida a otros tipos de educación. El diseño de la instrucción que hay que hacer llegar a los alumnos a distancia es probablemente el determinante más significativo de los resultados de aprendizaje. Son necesarias experiencias bien diseñadas y desarrolladas para que la instrucción a distancia tenga éxito. [El diseño de la capacitación, debe estar basado en las necesidades detectadas tanto de la empresa como del personal con el fin de unificarlas y así lograr los objetivos planteados].



- III. Se utilizan tecnologías de las telecomunicaciones o sistemas de comunicación a distancia para ofrecer la instrucción. Cada vez más esto es sinónimo de utilizar Internet, aunque también esté extendido el uso de otras tecnologías como la televisión interactiva, el audio y la impresión. [El uso de estas tecnologías nos ayuda a hacer frente a las limitantes de impartir una capacitación presencial, ya que mediante una conexión a Internet podemos tener acceso a nuevas herramientas de aprendizaje].
  
- IV. Finalmente, la educación a distancia implica alumnos, recursos e instructores. Los instructores son críticos para las definiciones modernas de la educación a distancia. El profesor tendría que trabajar con diseñadores, personal técnico y otras personas de apoyo. [De acuerdo a este punto es importante la intervención del psicólogo organizacional para el diseño y desarrollo de los procesos de la capacitación en línea].

La educación a distancia opera bajo opciones diferentes de acuerdo con las condiciones de cada persona, de tal manera que el empleado es el centro de una formación independiente y flexible, al tener que gestionar su propio aprendizaje generalmente con ayuda de tutores externos.

Las organizaciones que utilizan la modalidad *e-learning* para su capacitación tienen la oportunidad de elegir las herramientas tecnológicas que mejor se adecuen a las necesidades de su programa de trabajo. Para poder diseñar un adecuado modelo de capacitación en línea es necesario que los profesionales a cargo conozcan los principales objetivos y las características bajo las cuales funciona el *e-learning*.



### 2.1.2 Objetivos y Características de la Capacitación en Línea

Para un facilitador del *e-learning* es importante conocer y tomar en cuenta los objetivos de esta modalidad; este conocimiento ayudará a identificar si la capacitación en línea se adecua a las necesidades y si al implementarlo se obtendrá el éxito esperado.

De acuerdo con Litwin (2000), el aprendizaje en línea o *e-learning* tiene como objetivo funcionar como un modelo de Gestión de Aprendizaje que permita a través de un *LMS* (*Learning Management System* o sistema de administración) administrar vía Internet el proceso de capacitación de los alumnos, tanto presencial como virtual.

Desde el punto de vista del alumno, le permite desarrollar sus programas de capacitación a través de un visor de los cursos de auto aprendizaje, además de contar con herramientas de comunicación como el Foro, *Mail*, *Chat*, etc. Desde el punto de vista de la administración, permite realizar un seguimiento exhaustivo de las actividades que realiza cada alumno, independiente del lugar geográfico donde se encuentre; obtener reportes individuales y grupales, garantizando y certificando el avance para la gestión de capacitación y de los recursos humanos (Díaz, 2004).

Para las organizaciones al igual que en una capacitación presencial, en la virtual, deben de establecerse claramente los objetivos de los programas, esto con el fin de lograr la eficiencia en los procesos de trabajo, maximizando los recursos y minimizando costos.



Para Vázquez (2005) dentro de las organizaciones, las principales funcionalidades que brinda este modelo de gestión son las siguientes:

- I. Construir cursos alineados a los objetivos del conocimiento [de acuerdo a las capacidades y herramientas que necesite el empleado para su trabajo actual y/o futuro].
- II. Facilitar la adquisición de conocimientos sin importar la ubicación geográfica del alumno/empleado. [La capacitación puede ser tomada desde su oficina, casa o desde cualquier otro lugar que cuente con conexión a Internet].
- III. Difundir y Compartir el conocimiento. [Dado que los contenidos se encuentran disponibles en un sitio virtual, todas aquellas personas que se encuentren registradas, podrán tener acceso a ellos].
- IV. Actualización rápida de contenidos a través de módulos de auto aprendizaje. [El medio virtual nos permite hacer modificaciones y actualizaciones en los contenidos de manera rápida y oportuna].
- V. Evaluar el conocimiento. [En una capacitación en línea, se puede hacer uso de algunas herramientas y formatos de evaluación que permiten conocer el grado de aprendizaje adquirido por los participantes del curso].
- VI. Certificar al usuario para medir niveles de aprendizaje. [Se pueden implementar nombramientos en los estudiantes dependiendo del grado de conocimientos que se hayan adquirido].
- VII. Utilización del conocimiento en el puesto de trabajo. [El objetivo final de toda capacitación consiste en que los empleados logren aplicar los conocimientos adquiridos en pro del cumplimiento de los objetivos que haya planteado la empresa].



Se considera que estas funcionalidades deben ser tomadas en cuenta por los psicólogos organizacionales para poder diseñar los planes de trabajo de una capacitación virtual con el fin de satisfacer las necesidades que hayan sido detectadas. Además del aspecto de la empresa, es importante que el empleado encuentre útiles los conocimientos adquiridos mediante esta modalidad para realizar su trabajo diario, provocando una motivación futura en el uso de éstas nuevas herramientas de capacitación.

El *e-learning* en base a sus funcionalidades, proporciona cuatro beneficios principales que son la enseñanza las 24 horas del día, cualquier día de la semana, en cualquier lugar y para cualquier persona con acceso a Internet. Al respecto Souto (2006), señala que las características de esta modalidad son:

- La formación se realiza "*just in time*" ya que se tiene acceso al conocimiento necesario en el momento requerido por la persona.
- La educación se encuentra centrada en el estudiante y en sus necesidades individuales de aprendizaje.
- El estudiante es responsable de su aprendizaje: "aprendiendo a ser" (autodesarrollo), "aprendiendo a aprender" (autoafirmación) y "aprendiendo a participar" (autorrealización).
- El aprendizaje colaborativo que se logra al interactuar con los compañeros y el instructor, permiten al estudiante aprender de los demás.
- El instructor propicia las condiciones necesarias de motivación, comprensión, participación y aplicación, para que los contenidos temáticos resulten significativos de acuerdo a las necesidades.
- El material didáctico impreso y audiovisual suscita el aprendizaje mediante el dialogo, facilitando y estimulando la investigación.
- Los medios electrónicos de comunicación, son herramientas que registran, reproducen y difunde información con la finalidad de presentar y facilitar conocimientos, propiciando el aprendizaje.



Como parte del proceso de un plan de capacitación, una vez analizados los objetivos y características que están presentes en la modalidad *e-learning* e identificando que se adecuan a las necesidades detectadas en la empresa, el paso siguiente es plantear el plan de trabajo bajo esta modalidad.

Una vez tomada la decisión de trabajar mediante *e-learning*, es indispensable conocer las modalidades y herramientas disponibles con el fin de elegir aquellas que se adapten más al plan de trabajo.

## 2.2 Modalidades de Capacitación en línea

Como se mencionó anteriormente una de las principales características del *e-learning* es que se puede tener acceso a la información en cualquier momento que el alumno o facilitador lo requiera, esto se debe a que en la educación en línea se cuenta con dos modalidades de trabajo las cuales proporcionan alternativas en función del tiempo para la presentación de los eventos. Esto es algunos eventos pueden ser presentados en vivo y algunos otros presentados después de su realización.

A continuación de acuerdo a Souto (2006) se describen brevemente estas modalidades y se mencionan algunas de las herramientas que las ejemplifican.

### ***Modalidad síncrona***

La comunicación síncrona es aquella que tiene lugar en tiempo real, es decir, las personas que se comunican están conectadas al mismo tiempo. Las herramientas más utilizadas en este sistema de comunicación son:

- *Chat*.- Es un sistema de conversación en tiempo real a través de mensajes escritos.
- *Audioconferencia*.- Sistema que permite establecer comunicaciones en tiempo real mediante sonido.



- Videoconferencia.- Comunicación en tiempo real mediante video y sonido.
- Pizarra electrónica.- Proporciona la posibilidad de que dos personas conectadas al mismo tiempo puedan ver la misma imagen de la pizarra y dibujar o escribir simultáneamente sobre ella.
- Navegación compartida.- Aplicación que permite hacer que varias personas situadas en lugares geográficos distintos vean lo que se está haciendo en un ordenador determinado.

### **Modalidad asíncrona**

La comunicación asíncrona es aquella que se realiza en tiempos diferentes, es decir, las personas que se comunican no tienen por qué estar conectadas al mismo tiempo. Los sistemas asíncronos no ofrecen comunicación en tiempo real, pero por el contrario ofrecen como ventaja que las discusiones y aportaciones de los participantes queden registradas y el usuario pueda estudiarlas con detenimiento antes de ofrecer su aportación o respuesta.

Las herramientas más utilizadas para este tipo de comunicación son:

- Correo electrónico.- Cada usuario puede enviar mensajes a un buzón de correo de cualquier otro usuario del que tenga la dirección. Actualmente a estos mensajes se pueden adjuntar imágenes, documentos, videos, sonidos, etc.
- Listas de correo.- Son listas de direcciones de e-mail agrupadas, de manera que, cada vez que sale un mensaje de una de estas direcciones automáticamente es enviado a todas las demás.
- Foros.- Los foros son grupos de discusión que funcionan como un lugar de encuentro común y acceso regularmente ilimitado.

Es importante mencionar que dentro de una capacitación en línea se puede adaptar el uso de ambas modalidades dependiendo del tipo de información que se quiera hacer llegar a los alumnos y los tiempos de trabajo programados.



Una vez descritas las modalidades *e-learning*, en el siguiente apartado se profundiza sobre las características de las herramientas de mayor uso en el proceso de la capacitación en línea.

### 2.3 Herramientas para la Capacitación en línea

Como consecuencia de la implementación del *e-learning*, los recursos con los que contaba la *Web* han evolucionado a propósitos instruccionales, constituyendo una tecnología nueva, distinta y original que requiere un planteamiento diferente a los acostumbrados. En consecuencia, para que a un sitio *Web* se le puedan atribuir propósitos instruccionales es necesario que posea ciertos elementos diseñados específicamente para maximizar la transferencia de la información procesada por los estudiantes.

Los contenidos para la capacitación en línea pueden presentarse en diferentes formatos, en función de los objetivos de formación para los que han sido diseñados. Un ejemplo extraído de la empresa *eLearning Institute*, es el uso de sesiones de "aula virtual" basadas en videoconferencia y apoyadas por una presentación en forma de diapositivas tipo *PowerPoint*.

Con la finalidad de conocer más sobre la implementación de una capacitación en línea, se analizarán las principales herramientas *Web* utilizadas en ésta modalidad.

#### 2.3.1 Aulas Virtuales (teleconferencia)

De acuerdo con Díaz (2004) el término teleconferencia agrupa tecnologías que permiten mantener una conferencia o conversación a distancia. La teleconferencia puede incluir la audioconferencia y la videoconferencia junto con aplicaciones de Internet como correo electrónico, grupos de discusión y *Web*.





La audioconferencia es una discusión telefónica que utiliza un altavoz y un micrófono especial, gracias a lo cual una conversación que sería de uno a uno se convierte en una plática de uno a muchos o de muchos a muchos. Para organizar la discusión se necesita de un moderador cuya función es asegurarse de que todos los participantes sepan quiénes están conectados y darle la palabra a quien desee hablar. El uso de diagramas puede aumentar la precisión de lo que se está discutiendo.

La videoconferencia es la combinación tecnológica de audio, videos y redes de comunicación que permiten la interacción en tiempo real y de forma interactiva, de personas que están a una distancia remota para el intercambio de información, enviando imagen y sonido entre las personas que interactúan. Existen dos tipos de videoconferencia, de punto a punto la cual se establece cuando la comunicación se da solo entre dos personas y la multiconferencia que es aquella que incluye la comunicación entre más de dos personas (Salinas, 2004).

Las aulas virtuales utilizadas en *eLearning Institute* conjugaban ambas aplicaciones de la teleconferencia, contando con chat de texto (público y privado), audio controlado por un moderador y diagramas visuales como material de apoyo para la exposición de los temas. Para la comunicación interna se hace uso de la audioconferencia mediante la aplicación *Skype*, la cual permite una comunicación verbal y escrita entre los participantes.

### 2.3.2 Foros de Difusión y Comunicación

Los foros de difusión son teledebates textuales asíncronos en los que el profesor y el alumno hacen preguntas y responden a mensajes que son almacenados por la plataforma del sistema (Souto, 2006).



Dentro de los tipos de foros podemos encontrar los abiertos y los moderados. Cuando se trata de un foro moderado, los mensajes colocados en él tendrán que ser autorizados por el moderador o administrador antes de ser publicados, en caso contrario en los foros abiertos los comentarios no necesitan ser autorizados para su publicación (Díaz, 2004).

Entre las ventajas de la utilización del foro en el *e-learning* se encuentran el desarrollo del sentido de tolerancia hacia los puntos de vista, el análisis crítico, la reflexión y permite la participación de todos los estudiantes al no sentir la presión de los compañeros y desarrolla la habilidad de redacción.

### 2.3.3 Chat de Texto

Díaz (2004) señala al *chat* como una herramienta de comunicación muy utilizada en los cursos de aprendizaje en línea. Permite la comunicación entre dos o más personas sin que éstas tengan que estar en el mismo lugar; su funcionamiento se establece a través de Internet y existe una cantidad notable de variaciones en sus herramientas y funciones. Una de las variantes del *chat* interactivo es el *chat* de texto, debido a que éste permite crear grupos de diálogo o salones en los cuales se pueden compartir opiniones de los demás integrantes. Otro tipo de chat interactivo es el que opera por medio de voz y que puede ser de dos tipos: *Full dúplex* (comunicación de doble vía; por ejemplo la comunicación telefónica normal) y *Half dúplex* (comunicación en una sola vía, por ejemplo la comunicación que se realiza con radio-teléfono, en que se tiene que dar "cambio", pues no se puede hablar simultáneamente).

Dentro de *eLearning Institute* el *chat* se utiliza como la principal herramienta de comunicación. Durante los eventos de capacitación dentro de las aulas virtuales existen dos tipos de *chat*, el público en el cual todos los asistentes pueden ver y hacer comentarios a todos los demás participantes respecto al tema que se está desarrollando y el *chat* privado, en el cual se pueden realizar comentarios



personalizados y solo es visible para las personas a las que va dirigido el mensaje.

Para el personal interno de la empresa la principal aplicación de chat es el *MSN Messenger*, mediante el cual se llevan a cabo reuniones de trabajo para la toma de decisiones, organización de equipos y reporte de avances.

#### 2.3.4 Wikis

Un *wiki* o una *wiki* es un sistema de creación, cooperación, intercambio y revisión de información de forma fácil y automática que permite la escritura colaborativa, es decir, que varias personas pueden escribir en el mismo lugar sobre un mismo tema. (*wikipedia*)

La mayoría de los *wikis* están abiertos al público y se puede ingresar a ellos sin la necesidad de registrar una cuenta de usuario; en algunos otros se requiere hacer un registro (*login*) para obtener un acceso y poder firmar las ediciones propias. Otros *wikis* más privados o restringidos requieren autenticación de usuario a través de un nombre de usuario y un *password*.

El *wiki* es una práctica innovadora que ha expandido su uso dentro de las empresas para que el conocimiento adquirido por los trabajadores en diferentes disciplinas pueda ser compartido y complementado por otros colaboradores y así fomentar el aprendizaje en cascada con todo el personal de la organización.

Las principales características que brinda el uso de una *wiki* son:

- Cualquier visitante puede editar una página en la *wiki*, siempre y cuando cuente con un permiso para trabajar en este.
- La edición se hace en un lenguaje de texto muy sencillo que es fácil de leer y aprender.
- Implementan innovación en las organizaciones (siempre y cuando se pongan en ejecución de manera eficiente).



- La gente que tiene acceso a los datos y los documentos en un *wiki*, son también los autores de ésta lo cual la hace una herramienta ideal para compartir información de interés.
- Permiten guardar la historia de edición de un documento, incluyendo quién ha hecho la edición, porqué, que día, que hora y que nueva información se agregó. Esta característica es esencial, porque permite recuperar versiones anteriores de un documento en caso de que se hayan hecho daños irreparables.

Dentro de *eLearning Institute* el uso de la *wiki* es primordial; la empresa cuenta con un *wiki* particular que funciona como un administrador de trabajo donde a cada colaborador se le asigna una clave de acceso y una sección de trabajo, donde de manera diaria tienen que reportar los avances realizados y sus pendientes.

Una de las actividades principales para las que fuimos asignadas a la empresa fue para documentar los procesos de trabajo, tarea que era desarrollada en la *wiki*. En la sección de programa de intervención y resultados se tocará de manera más amplia el uso y la relevancia de la *wiki* en la organización.

### 2.3.5 Correo Electrónico

Es un sistema similar al del correo postal tradicional. Cada usuario puede enviar mensajes a un buzón de correo de cualquier otro usuario del que conozca la dirección, esto posibilita el envío de mensajes escritos desde cualquier parte del mundo a los cuales se les puede adjuntar imágenes, documentos, videos, sonidos, etc. Dentro de los correos electrónicos se puede contar con una lista de correos que consta de direcciones de email agrupadas, de manera que, cada vez que sale un mensaje de una de estas direcciones automáticamente es enviado a todas las demás.



Este es un modo de comunicación muy cómodo que nos permite mantenernos informados sobre el tema que se esté desarrollando en la capacitación (Souto, 2006).

En *eLearning Institute* se crean cuentas de correo personalizadas a cada colaborador para tratar asuntos internos así como para cada uno de los eventos de capacitación que se realizan. Además, esta herramienta es indispensable para el envío de invitaciones de participación, confirmaciones y recordatorios haciendo uso de un programa especial llamado *YAMS* el cual permite realizar envíos masivos personalizados.

#### 2.4 Ventajas y desventajas de la capacitación en línea

Como cualquier metodología de formación, el *e-learning* cuenta con una serie de ventajas y limitaciones relacionadas con el aspecto técnico del entorno formativo, las cuales deben ser revisadas con el objetivo de ser tomadas en cuenta al aplicar esta modalidad ya que de su consideración puede depender el éxito de un aprendizaje significativo. Tomando como referencia a Souto (2006), a continuación se mencionan algunas de las ventajas y desventajas que se presentan en la capacitación en línea.

##### **Ventajas**

Las ventajas que provee el *e-learning* al alumno son:

- Acceder a la plataforma del curso las 24 horas del día, los siete días de la semana.
- Progresar en el curso según sus necesidades individuales y capacidades personales.
- Reducir los costos de desplazamiento por la asistencia directa a las clases presenciales u otras actividades didáctico-pedagógicas.
- Utilización de recursos de comunicación síncrona y asíncrona.



- Accesibilidad desde cualquier lugar del mundo.
- Actualización de contenidos de una forma rápida y continua.
- Facilidad para resolver dudas, ya que el *e-learning* permite la realización de charlas en tiempo real.
- Interacción no solo con el formador o tutor, sino con otros alumnos favoreciendo ésta interacción el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Ser el protagonista de su propio aprendizaje, ya que él mismo gestiona su tiempo de estudio.
- Pasar de una información a otra a la vez, por ejemplo, de un texto a un video.
- Facilita la participación con otros alumnos.

En cuanto al facilitador o tutor, el *e-learning* permite:

- Realizar seguimientos continuos de sus alumnos, con unos mínimos costos de tiempo y esfuerzo.
- Ampliar conocimientos de forma continua con las experiencias vividas y los conocimientos de otros.
- Bajos costos del curso al replicarlo para muchos alumnos.

### **Desventajas**

Los inconvenientes asociados al *e-learning*, por mencionar algunos, son:

- Carencias de motivación e iniciativa por parte del usuario.
- Necesidad de familiarización con el ordenador y los métodos de comunicación de Internet.
- Limitaciones técnicas en el suministro de los servicios.
- Dificultad para llevar un control que permita al usuario un análisis crítico de la información que recibe, debido a la gran actividad de las fuentes de información que percibe.



- Falta de coherencia pedagógica en la forma de estructurar los contenidos del curso.
- Dificultad o imposibilidad de retroalimentación de la información que la comunicación no verbal aporta, debido a que los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje no están presentes físicamente.
- Baja velocidad de las redes de comunicación.

Como se puede ver, la capacitación en línea es una modalidad compleja que además de dar incentivos para su uso e implementación también puede disminuir el éxito de un programa de capacitación sino se maneja con cuidado y conocimiento los inconvenientes implícitos en ella. Dentro de cualquier programa de enseñanza-aprendizaje se pueden encontrar factores que pueden ir en contra o interferir con los objetivos de capacitación, lo importante es que los tutores o responsables de dichos programas sean capaces de preverlos o manejarlos de manera exitosa siempre en función de obtener el éxito del programa así como del cumplimiento de los objetivos establecidos.

## 2.5 Comportamientos y habilidades para la capacitación en línea

Durante el proceso de un programa de capacitación en línea debemos de tomar en cuenta a todas las personas que van a participar, tanto aquellas implicadas en la creación e implementación del mismo como a las que se formarán a través de él. En el transcurso de este proceso de aprendizaje, éstas personas deberán desarrollar comportamientos y habilidades que ayudarán a que ésta modalidad logre el éxito y funcionalidad esperada.

Es indispensable, dentro de la implementación de esta modalidad, la especial participación del psicólogo ya que como veremos en el Capítulo 3, cada uno de estos comportamientos y habilidades es un punto determinante para lograr un aprendizaje significativo en los participantes.



Si no se toman en cuenta de manera correcta desde el diseño mismo de la capacitación, lo más probable es que no se obtengan los resultados esperados del curso, además de provocar quizá una mala impresión de la funcionalidad de la modalidad en las personas que participen.

Algunas de las habilidades y comportamientos que se deben desarrollar durante el proceso de capacitación en línea son:

### ***Motivación***

Para describir brevemente la importancia de la motivación tanto en el tutor como en el alumno, se toma la literatura de Souto (2006) que al respecto nos menciona lo siguiente.

El tutor para motivar y estimular a los alumnos debe conocer sus actitudes previas, sus expectativas ante el curso y el tiempo del que disponen para acceder a él. Uno de los aspectos en los que debe insistir el tutor es en la explicación de, las características del curso, tales como requisitos de entrada, materiales de apoyo, trabajos a realizar, fechas de entrega, horarios de tutoría, etc.

La persona tutora debe tener muy claro que tiene que ayudar a los alumnos para que se concentren en alcanzar los objetivos y para que puedan relacionar los contenidos del curso con las experiencias y conocimientos anteriores. De igual manera, debe facilitar a cada alumno las explicaciones necesarias para la correcta comprensión e interpretación de los materiales y los datos complementarios.

Souto (2006) señala que el alumno por su parte deja de ser un agente pasivo para convertirse en el propio gestor de su aprendizaje; así aprende a partir de su experiencia construyendo poco a poco su propio conocimiento.





Para que el estudiante se haga cargo del aprendizaje debe tener el deseo de aprender y de ser capaz de dedicar el tiempo necesario para realizar las tareas de aprendizaje con regularidad. Esto implica responsabilizarse de su propio aprendizaje. El aprendizaje no se puede forzar por ningún método de aprendizaje, pero en las situaciones de aprendizaje en línea no hay supervisión física de un instructor y así es muy fácil evitar los ejercicios, proyectos o tareas si uno quiere (Flores citado en Hernández y Rodríguez, 2009).

Para ayudar a motivar y a estimular a los alumnos, se recomienda utilizar una serie de herramientas tecnológicas como por ejemplo el correo electrónico con fines de tutoría para darle al alumno una atención más personalizada, el diseño de actividades grupales que fomente la participación y la lluvia de ideas por parte de los alumnos y contar con una plataforma tecnológica adecuada que permita la participación de los usuarios desde cualquier lugar y la aplicación de las diversas herramientas que emplea la capacitación a distancia (Souto, 2006).

Por su parte, Barberá (2006) en su libro "Educación abierta y a distancia" hace mención al Modelo ARCS de *Keller* para diseñar experiencias de aprendizaje motivadoras dirigidas a los alumnos.

Estas experiencias tienen el objetivo de crear un ambiente de interés donde los estudiantes se sientan atraídos por el tema y participen en las actividades del proyecto de educación a distancia.

Una estrategia motivadora bien diseñada está formada por cuatro etapas principales (la atención, la relevancia, la confianza y la satisfacción) que a continuación describiremos con ayuda de la literatura mencionada.



#### Etapa 1: Atención.

La atención está enfocada en captar y mantener el interés del estudiante mediante el uso de acciones nuevas y sorprendentes, variando los elementos de las instrucciones y estimulando el comportamiento de buscar información planteando cuestiones o problemas que resuelva el alumno.

#### Etapa 2: Relevancia.

La relevancia se refiere a utilizar un lenguaje, ejemplos y conceptos que estén relacionados con la experiencia, los intereses y los valores de los alumnos; proporcionar explicaciones que presenten los objetivos y la utilidad de la instrucción y por último utilizar estrategias de enseñanza que coincidan con los motivos que tienen los estudiantes para cursar la capacitación.

#### Etapa 3: Confianza.

Esta etapa es orientada a concientizar a los alumnos de los requisitos de rendimiento y los criterios de evaluación; proporcionar los niveles de oportunidad que permitan a los alumnos establecer metas de realización personal y oportunidades de rendimiento o éxito y proporcionar realimentación como apoyo a la capacidad del estudiante y a su esfuerzo a lo largo del curso.

#### Etapa 4: Satisfacción.

Por último, en esta etapa se pretende proporcionar oportunidades de utilizar conocimientos o habilidades adquiridos recientemente en un entorno real o simulado; proporcionar una realimentación y refuerzo positivo como apoyo al comportamiento deseado además de mantener estándares y consecuencias coherentes para las actividades y tareas.



### ***Aprendizaje activo***

En el aprendizaje activo, el objetivo principal es crear un entorno para comprometer a los estudiantes a escuchar, leer, escribir, hablar y reflexionar sobre la materia. La colaboración hace que los estudiantes participen por medio de la actividad social de trabajar en un problema o una situación con otras personas (Barbera, 2006).

Los alumnos deben participar activamente en la construcción del conocimiento y desarrollar habilidades como la capacidad de búsqueda, análisis y síntesis de la información. Un alumno activo se caracteriza por responsabilizarse y llevar el manejo de su propio aprendizaje, por ser capaz de dedicar el tiempo necesario para la realización de las actividades de estudio como leer los materiales asignados, hacer tareas, formular y resolver dudas, dar opiniones y compartir recursos (Souto, 2006).

### ***Manejo del tiempo***

Para Flores (citado en Hernández y Rodríguez, 2009) éste es el elemento quizás más importante para un aprendizaje exitoso en línea. Simplemente, el alumno debe dedicarle el tiempo necesario al estudio y a realizar las actividades del proceso de aprendizaje.

De acuerdo al autor, esta modalidad tiene como una ventaja el ahorrar tiempo respecto al traslado a las instalaciones donde se imparta el aprendizaje; este tiempo ahorrado debe permitir dedicar el tiempo necesario para dominar los materiales, campos o habilidades del curso que se está cursando.

En general, se necesita la misma cantidad de tiempo que en un curso impartido de manera presencial, lo que hace la diferencia entre ambas técnicas es la facilidad de acceso, la flexibilidad en el tiempo y comodidad que brinda el aprendizaje en línea.



### ***Asumiendo responsabilidad***

La responsabilidad dentro de la educación a distancia recae en ambos papeles: como profesor y como alumno. La responsabilidad como alumno se aprecia en las ganas que el estudiante tiene de avanzar, de aprender y de aprovechar todas las herramientas, materiales y acceso al conocimiento. Debido a que no tiene un profesor de tiempo completo supervisándolo, el proceso se vuelve voluntario, auto didáctico y proactivo, siendo el su propio líder de proyecto así como su propio obstáculo para aprender.

El participante debe asumir responsabilidad. Los ambientes de aprendizaje en línea reducen e incluso eliminan, las presiones coercitivas implícitas en los ambientes de educación convencionales. Hay poca supervisión física de los estudiantes, hay menos contacto con los instructores o los compañeros, y hay una gran flexibilidad en el tiempo. Todo el proceso de aprendizaje en línea está basado en la participación voluntaria. Así que el hacerse responsable de su propio aprendizaje es la única manera de lograrlo (Flores citado en Hernández y Rodríguez, 2009).

Respecto al papel del profesor, su responsabilidad es ser consistente y dedicado en el apoyo que le brinda al alumno; claro y comprometido en la elaboración de los materiales, tareas, actividades y evaluaciones del curso así como ser una buena guía para el desarrollo, desenvolvimiento, adaptación y avance de los alumnos durante el proceso de enseñanza aprendizaje.

### ***Comunicación: preguntar, responder, compartir***

No podemos hablar de un entorno virtual sin el elemento de la comunicación. Un espacio informativo o un sistema de descarga de cursos no es un entorno virtual; para esto es necesaria la interacción y la comunicación de los usuarios con relación al proceso de enseñanza y aprendizaje identificando los canales de comunicación que existen en distintos ámbitos como el individual, grupal o de comunidad (Barberá, 2006).



Un elemento importante en este tipo de capacitación es no aislarse, la comunicación con los compañeros y con el profesor es frecuentemente la fuente más rica de experiencia y conocimiento. El verdadero poder de aprender por medio del Internet viene de la conectividad global de este medio. En teoría, el usuario tiene acceso a millones de personas que puedes contactar por Internet.

Pero el solo hecho de estar conectado a una red no significa que las oportunidades de aprendizaje ocurrirán automáticamente. Es importante verse como un miembro activo de una comunidad de aprendizaje en línea, teniendo respeto por los compañeros, aportando ideas, compartiendo recursos y asumiendo la responsabilidad de compartir conocimientos y aprender juntos. (Flores citado en Hernández y Rodríguez, 2009).

#### ***Resolución de problemas técnicos***

Como todos sabemos, el trabajar en la *web* también tiene sus contratiempos y uno de ellos son los problemas que a veces tenemos al estar conectados en Internet, por lo que hay que estar preparados para enfrentarse a éstas situaciones, siendo capaces de improvisar, encontrar soluciones y aprender por ensayo y error (Flores citado en Hernández y Rodríguez, 2009).

Para evitar estas complicaciones, es muy importante aprender a preverlas y a la vez no darse por vencido en caso de que algún problema surja.

Es importante tratar de contar con alguien (técnico o proveedor de servicio) que pueda dar soporte técnico en caso de que la computadora sufra algún percance.

Flores (citado en Hernández y Rodríguez, 2009) menciona que algunos de los problemas más comunes a los que nos podemos enfrentar al estar trabajando en línea son:

- Fallas de energía eléctrica.
- Fallas en el equipo de cómputo.



- Dificultad en el acceso a Internet debido a la saturación del proveedor de conexión, en ocasiones, el proveedor de acceso a Internet puede estar saturado. Es importante que se contrate un proveedor que cuente con suficiente infraestructura para que pueda soportar el crecimiento explosivo de nuevos usuarios a Internet.
- Infección por virus en la computadora. Es fundamental contar con un programa anti-virus actualizado que evite dolores de cabeza y desastres a la información.

A manera de resumen, en este capítulo se revisaron y describieron las principales características de una nueva modalidad de capacitación en las empresas, el *e-learning*, la cual consiste principalmente en la enseñanza basada en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en donde el Internet funciona como un espacio virtual que permite la transmisión de conocimiento de un tutor o facilitador a un alumno por medio de diferentes herramientas como son aulas virtuales, *chats* de texto, correo electrónico, *wikis* entre otros. Por sus características, funcionalidades y objetivos, sí el *e-learning* es correctamente aplicado puede lograrse un aprendizaje sólido en los usuarios ahorrando tiempos y costos a las empresas. En el siguiente capítulo se hablará de los procesos de trabajo que intervienen en la planeación de un evento en línea a partir de tres fases de desarrollo que son, de acuerdo con H. Patiño (2007), antes, durante y después del evento.



---

## CAPITULO 3

### Características y Funcionamiento General de un Evento en Línea

---

#### 3.1 ¿Cómo se lleva a cabo un evento en línea?

Un congreso o cualquier evento de capacitación en la modalidad *e-learning* debe de estar bien planificado y programado para conseguir que los resultados finales sean los esperados.

El diseño y la implementación de un programa de capacitación en línea deberán de ser estudiados y planeados cuidadosamente tomando en cuenta la participación y esfuerzo de toda la organización así como la inversión en tiempos y recursos.

Por tanto, se recomienda que antes de echar a andar en la empresa un programa de capacitación bajo esta modalidad, es importante que se realice un análisis acerca de cuáles son los objetivos esperados, cómo impactará el nuevo método a los participantes, que esfuerzos tendrá que realizar la empresa para implementar la capacitación y si a mediano o largo plazo obtendrá las ganancias o resultados que pretende, tanto para la empresa, los facilitadores y los empleados.

Para fines prácticos del análisis de un evento en línea, se describirá dicho proceso bajo tres fases de trabajo: antes, durante y posterior al evento. (Patiño, 2007 comunicación personal). A continuación, se detallan los criterios y características que definen a cada fase, las cuáles son indispensables para el éxito de cada una de ellas.



### 3.1.1 Procesos Antes del Evento

Antes de iniciar la acción formativa, contamos con una serie de procesos enfocados a prevenir riesgos y dificultades en el desarrollo de la capacitación; es importante tener pleno conocimiento de éstos pasos para poder identificar cuáles ya tomamos en cuenta, cuáles no y que otros serían relevantes de analizar antes del arranque.

Para el desarrollo de este apartado se hará referencia a la literatura de Souto (2006) por ser la más adecuada y clara para la finalidad del presente trabajo, además de ser una de las literaturas más completas acerca de cómo desarrollar y llevar a cabo un programa de *e-learning* con éxito. Asimismo, también se incluirán citas de otros autores con el objetivo de complementar la información.

Souto (2006) nos menciona que los procesos a tomar en cuenta antes de realizar un evento en línea son la rentabilidad del proyecto, la planificación y programación previa, la definición de la estrategia *e-learning*, la selección y creación de contenidos, la preparación logística del proyecto, entre otros más que a continuación se explican a detalle.

#### ***Rentabilidad del proyecto***

Antes de implementar un modelo de capacitación en línea, debemos de saber si el proyecto es rentable desde el punto de vista financiero. Para ello se utiliza una fórmula con la cual se pretende medir el retorno de la inversión realizada, sin embargo, en proyectos de formación este aspecto adquiere una complejidad debido a qué en beneficios y costos debemos tomar en cuenta las reacciones y efectos en las personas, criterios difíciles de cuantificar.

De acuerdo con Joseph M. Duart (citado en Souto, 2006, en la obra "ROI y *e-learning*: más allá de beneficios y costes") la fórmula para cuantificar la rentabilidad de un proyecto es la siguiente:





$ROI = \text{Beneficios (ingresos-costos)}/\text{Costos}$

*Para obtener el porcentaje de ROI, debemos de multiplicar el resultado por 100.*

Para calcular la rentabilidad, debemos definir los beneficios y los costos de la propuesta de formación de *e-learning*. Los beneficios o ganancias se pueden clasificar de acuerdo con Souto (2006) en tres tipos: fáciles de cuantificar, con dificultad de cuantificar e imposibles de cuantificar.

Los beneficios fáciles de cuantificar son aquellos que hacen referencia a expresiones monetarias por ejemplo el ahorro de costos de desplazamiento, el ahorro de tiempo en la capacitación, el tiempo y aumento de producción y la mejora de la calidad en la personalización del aprendizaje. En comparación, los beneficios con dificultad o imposibles de ser cuantificados se refieren a aquellos que se obtienen del desarrollo de habilidades y que cuentan con un componente social en donde es necesaria la interacción y comunicación con otras personas; dentro de este tipo de beneficios encontramos las mejoras en el trabajo, la innovación y creatividad, un buen ambiente laboral, satisfacción, iniciativa y liderazgo empresarial.

En tanto, los costos se refieren a reducciones tanto monetarias, como de tiempos y esfuerzos por parte de todos los participantes en la aplicación de esta técnica; toda implementación de una nueva metodología implica siempre una inversión inicial que dispara los costos y que es importante cuantificar para calcular el retorno de dicha inversión.

Siguiendo con el autor, dentro de un programa de formación *e-learning* encontramos dos tipos de costos, los que se ven reducidos con su aplicación y los que pueden aumentar.



Entre los tipos de costos reducidos encontramos los costos de realización donde entran los salarios de los formadores o profesores debido a su rentabilidad al abarcar a un gran número de alumnos y los pocos o nulos gastos de desplazamiento tanto de los mismos tutores como de los alumnos; un segundo ejemplo son los costos de materiales donde se reduce el gasto de su distribución física así como los gastos de la renta y mantenimiento de aulas de estudios y como un tercer ejemplo tenemos los costos del tiempo empleado, donde los participantes no tienen que invertir tiempo en desplazamientos ni disponer de horas extras para realizar la formación.

Por último, los costos que pueden aumentar en una capacitación en línea son aquellos referentes al desarrollo de los contenidos. Desarrollar los contenidos o adaptar algunos ya existentes, requiere de una inversión inicial mayor que aquella que se ha de realizar en una capacitación presencial.

#### ***Planificación y programación previa***

Respecto a este punto Souto (2006) menciona que una vez que se tenga la seguridad de que la empresa requiere de un proceso de capacitación a distancia, se debe pasar a la fase de planificación y programación del proyecto. Ésta fase tiene como finalidad realizar un profundo análisis de los objetivos que perseguimos con la aplicación de la técnica así como de aquellas cuestiones que puedan afectar a los resultados.

Otro aspecto que menciona, es que a partir de este momento es importante realizar una documentación de todo el proyecto de formación iniciando así con la especificación de las características de los participantes, aclarar y definir los recursos que vamos a necesitar e identificar posibles problemas o dificultades; esta documentación, al final del proyecto puede ser vital para identificar mejoras y áreas de oportunidad en eventos futuros.



Así mismo, es fundamental que en esta fase se involucren todas las personas que participaran en el proyecto desde el responsable de la capacitación, los alumnos y todo aquel personal cuyos resultados y consecuencias afectarán.

### **Definición de la estrategia e-learning**

Para implementar un proyecto de *e-learning* exitoso es fundamental una buena planificación de los pasos a seguir y que nos llevarán a la fase de desarrollo del proyecto. Para Souto (2006) son tres los puntos a seguir para concretar la estrategia de acción: definir el contexto, definir la metodología y definir la evaluación.

- I. Definición del contexto.- Este primer paso de la estrategia se enfoca en el análisis y evaluación del contexto donde vamos a implementar el modelo *e-learning*, es decir la empresa, considerando todos los factores que emanan de ella. Para el desarrollo de la definición del contexto, los aspectos a revisar son los siguientes:
  - Analizar el grado de aceptación o rechazo que tiene la propuesta de *e-learning* en un primer momento, tomando en cuenta las responsabilidades de todas las personas y departamentos involucrados. Para éste análisis es importante definir lo antes posible responsabilidades y en base a ellas hacer la distribución de tiempos y trabajos.
  - Asegurarnos de que las autoridades de la empresa respalden la implementación del modelo *e-learning*. Este respaldo nos ayudará a que la nueva propuesta de capacitación tenga mayor aceptación dentro de la organización.
  - Desarrollar un sistema de apoyo y adaptación para los facilitadores, sobre todo para aquellos que imparten capacitación presencial.



Este sistema de apoyo debe ir enfocado a ayudarlos a entender, asimilar y aceptar el cambio a la nueva modalidad así como para darles a conocer mejor el medio y puedan sacar el mayor provecho de él.

- Establecer un plan de lanzamiento estructurado y claro para que los primeros cursos impartidos con metodología *e-learning* tengan éxito y dejen una buena impresión tanto a los participantes como al personal involucrado en el proceso. Este primer éxito dará más empuje y oportunidad a la empresa de realizar eventos en línea asegurando una mayor participación de asistentes, profesores y personal de apoyo.
- II. Definición de la metodología.- Como segundo paso debemos de asegurarnos que los programas y los contenidos están ligados a las actividades y necesidades de la empresa, a las necesidades de los empleados y a los objetivos del programa de capacitación.

Así mismo, también se debe de realizar un estudio de las necesidades de los alumnos tanto en temas de capacitación como en herramientas y técnicas que les ayuden en su formación. En este último punto, no solo debemos de definir las herramientas y el *software* que utilizaremos para desarrollar la propuesta, sino también aquellas que necesitarán los futuros usuarios.

- III. Definición de la evaluación.- Como último paso de nuestra estrategia *e-learning*, se debe definir cómo se medirán los resultados finales de acuerdo a la información que necesitemos o consideremos apropiada para saber si la técnica tuvo éxito, si la empresa alcanzó los objetivos planteados y qué nivel de aprendizaje obtuvieron los participantes.



### ***Selección y creación de los contenidos***

La creación de contenidos de calidad para el desarrollo e implementación de una metodología e-learning en algunos casos puede implicar una elevada inversión que hace que la empresa se replantee si el proyecto de verdad es viable. En otras ocasiones la generación de materiales de baja calidad provoca desánimo, desmotivación y hasta abandono del curso por parte de los alumnos.

Para Souto (2006) los contenidos de calidad deben de ser diseñados de modo que hagan que el alumno se implique y juegue un papel activo en un proceso que sea lo más cercano y parecido a la situación actual en la que tendrá que poner en práctica sus conocimientos adquiridos. Por tanto, los contenidos de calidad deben de tener:

- Un buen diseño gráfico, que sea lo suficientemente atractivo para que despierte la curiosidad del participante, además de ser claro y sencillo para que maneje con facilidad el entorno.
- Un buen diseño pedagógico, enfocado a la consecución de objetivos claros, basado en que "se aprende haciendo" y sin olvidar la necesidad de elementos lúdicos que refuerzan la motivación, elemento esencial en este tipo de metodología.

Lorenzo García (2006) en su libro "La educación a Distancia" nos plantea una lista detallada de algunos aspectos de mayor relevancia para obtener un buen diseño pedagógico en la creación de contenidos didácticos. A continuación se citarán de manera textual con la finalidad de utilizarlos más adelante en el análisis de los resultados (p.235-236).



## Principios Para El Diseño De Textos

<p><i>Respecto al Lenguaje</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuidar extremadamente las reglas y normas ortográficas y sintácticas de la lengua correspondiente.</li><li>2. Utilizar el vocabulario más apropiado para los destinatarios y las tareas que tienen que aprender.</li><li>3. Utilizar palabras cortas, concretas, llenas de sentidos, familiares, utilizadas en su aspecto habitual, indicadoras de acción, con significado constante.</li><li>4. Evitar palabras innecesarias y difíciles de entender.</li><li>5. Definir los nuevos términos y enviar al estudiante al glosario en sus futuras apariciones.</li><li>6. Proponer siempre frases cortas, bien estructuradas y conectadas entre sí.</li><li>7. No abusar de excesiva información en una sola frase. Parcializar los contenidos.</li><li>8. Escribir verbos en acción, en voz activa y preferentemente en presente.</li><li>9. Cuidar la correspondencia entre los accidentes gramaticales (género, número, tiempo, etc.)</li><li>10. Se aconseja utilizar pronombres personales.</li><li>11. Evitar el uso de verbos sustantivos.</li><li>12. No ahorrar conectivas entre palabras y frases.</li><li>13. Realizar frecuentes enumeraciones de condiciones, rasgos, prescripciones, etc. Y evitar dobles negaciones</li></ol>
<p><i>Respecto a la estructura interna del texto</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fragmentar el texto en cuantos apartados, porciones o ideas fundamentales sea necesario.</li><li>2. Guardar el mayor orden lógico y relación entre las diferentes frases y párrafos.</li><li>3. Cuidar la unidad lingüística del texto</li><li>4. Relacionar los nuevos conceptos con otros anteriormente adquiridos.</li><li>5. Destacar claramente cuáles son las ideas principales.</li></ol>



### Principios Para El Diseño De Textos (Cont.)

<p><i>Respecto a la tipografía, realces y señales</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Un buen texto debe ayudar al lector a identificar las ideas fundamentales expuestas.</li><li>2. Sin abusar de ellas, utilizar técnicas que resalten lo importante (tamaño y grosor de letra, mayúsculas, negrita, cursiva, subrayado, color, sombreado, etc.)</li><li>3. Mediante iconos e imágenes puede indicarse qué debe hacer el estudiante en un momento determinado del estudio: escribir, leer, responder, ver un video, consultar internet, etc.</li><li>4. Llamar la atención sobre la importancia del tema posterior.</li><li>5. Recurrir a señales o indicativos que numeren u ordenen espacialmente las ideas.</li><li>6. Llamar la atención sobre lo explicado mediante conectivas causales.</li><li>7. Utilizar caracteres de cuerpo no menores a los 8 puntos.</li><li>8. Evitar el interlineado muy reducido que apelmace el texto.</li><li>9. Redactar líneas de texto que no sean demasiado largas ni excesivas.</li><li>10. Insertar numerosos espacios en blanco en los márgenes y entre los diferentes títulos, para facilitar al estudiante que intercalen sus propias notas.</li></ol>
<p><i>Respecto a los organizadores (encabezados)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilizar encabezados y separadores de temas o asuntos.</li><li>2. Jerarquizar los apartados mediante la correspondiente ordenación.</li><li>3. Ofrecer en los títulos pistas para el recuerdo.</li><li>4. Recurrir a organizadores externos: encabezados, recuadros, tablas, diagramas, resúmenes, notas de margen, etc.</li></ol>
<p><i>Respecto a la densidad del texto y estilo literario</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Al igual que las frases, no usar párrafos excesivamente largos, complicados, monolíticos y abstractos.</li><li>2. Utilizar equilibradamente metáforas, analogías, repeticiones y comparaciones.</li><li>3. Escribir con un estilo alentador, personal, convencional con el estudiante sin llegar a vulgarizar los contenidos.</li><li>4. Solicitar respuesta a los estudiantes mediante preguntas, ejercicios y aplicaciones intercaladas en el texto.</li><li>5. Intercalar refuerzos motivadores a lo largo del texto.</li><li>6. Seleccionar cuidadosamente ejemplos y contraejemplos que estimulen la imaginación y aclaren las ideas.</li></ol>



### Principios Para El Diseño De Textos (Cont.)

*Respecto a las  
ilustraciones y gráficos*

1. Las ilustraciones bien utilizadas son mejor que las palabras.
2. Complementar el texto con ilustraciones, tablas, gráficos, esquemas, cuadros, organigramas, mapas, dibujos y fotografías.
3. Recordar que las ilustraciones han de ser claras, atractivas, llamativas, estéticas y fáciles de entender.
4. Acompañar todas las ilustraciones de su respectivo pie, explicatorio.
5. Mediante ellas explicar y aclarar lo complejo y añadir información valiosa.
6. Cuidar que formen estrecha unidad con el texto correspondiente y aparezcan ligadas al mismo.
7. Evitar el aire meramente decorativo.
8. No olvidar instalarlas con una determinada numeración que las identifique claramente.

#### **Preparación logística del proceso**

Souto (2006) nos menciona que para realizar una correcta preparación logística del proceso, debemos definir qué competencias y perfiles profesionales serán necesarios para el desarrollo del proyecto.

#### Competencias

De acuerdo al "Estudio sobre competencias profesionales para *e-learning*" realizado por el grupo de investigación "Idea!" las competencias en teleformación pueden clasificarse como competencias tecnológicas, de diseño, tutoriales y de gestión.

Las competencias tecnológicas "son aquellas habilidades necesarias para gestionar y emplear todos aquellos recursos tecnológicos para el diseño y desarrollo de la formación en línea desde un punto de vista técnico" (Souto, 2006).





El desarrollo de éstas competencias implica el conocer, manejar y estar al día en cuanto a herramientas tecnológicas (*software* y programas informáticos) aplicadas a la formación y herramientas de comunicación síncrona como asíncrona así como ser capaz de seleccionar la plataforma más adecuada para la capacitación, utilizarla y actualizarla cuando sea necesario.

Por su parte, las competencias de diseño "son aquellas habilidades necesarias para aplicar los principios didácticos y pedagógicos para el diseño instruccional de las secuencias que forman parte de la planificación" (Souto, 2006).

El desarrollo de éstas competencias implica un diseño eficaz de la propuesta formativa aplicando principios pedagógicos necesarios y apoyado en el trabajo en grupo integrado con otros especialistas; seleccionar materiales didácticos y actividades que permitan la consecución de los objetivos pedagógicos y por último poseer conocimientos y habilidades para hacer un seguimiento de la capacitación con el objetivo de hacer las actualizaciones y los cambios necesarios según los resultados.

Respecto a las competencias tutoriales, "son aquellas enfocadas a proporcionar apoyo y asistencia a los alumnos, además de promover la interacción entre ellos. Este tipo de competencias están centradas en las personas y en la interacción como parte del proceso formativo" (Souto, 2006).

El desarrollo de este tipo de competencias implica apoyar y orientar a los alumnos individualizando y facilitando su aprendizaje; ser un comunicador que no sólo anime a los alumnos a participar sino que incite a la comunicación entre todos los participantes; hacer el seguimiento de la evaluación de las tareas y del proceso de aprendizaje de cada alumno.



Por último, las competencias de gestión "se concretan en la necesidad de poseer conocimiento y habilidad para la coordinación de equipos de trabajo, establecimiento de prioridades, organización y funcionamiento de la estructura de recursos humanos en torno a una acción de teleformación" (Souto, 2006).

El desarrollo de éstas competencias implica tareas de planificación administrativa de la propuesta en lo que se incluye presupuestar y valorar los gastos de implantación de la nueva modalidad de formación, la gestión administrativa del curso y la gestión de los recursos humanos.

### Perfiles profesionales

De acuerdo al "Estudio sobre competencias profesionales para *e-learning*" del grupo de investigación "Idea!" (Souto, 2006) son ocho los perfiles profesionales implicados en el diseño y desarrollo de una propuesta *e-learning*, los cuales se describen a continuación.

- Experto en contenidos.- Crea los contenidos teniendo en cuenta la forma en la que serán presentados y distribuidos; debe ser experto en contenidos utilizados en proyectos de formación *e-learning*.
- Experto metodológico o guionista.- Es la persona que, antes de que se haya hecho algo, visualiza lo que será el curso y elabora un guión literario y técnico; en el guión literario plasma qué sucederá en el curso y en el guión técnico reflejará como se desarrollará el temario y con qué elementos multimedia contará. El guionista debe imaginar y decir que se verá en cada paso del curso; debe de ser un buen comunicador, creativo e innovador.
- Diseñador de medios o multimedia.- Ilustra los contenidos incorporando elementos multimedia como audio, video, imágenes, animaciones, etc.



- Diseñador *web*.- Configura el curso en formato *web* para su presentación en línea. En el caso de utilizar un *LMS*, es la persona que integra en éste todos los contenidos.
- Administrador de la plataforma.- Da de alta o de baja a los alumnos, crea espacios, menús y sube los contenidos del curso.
- Profesor-tutor.- Es aquella persona capacitadora encargada de transmitir los conocimientos y contenidos del curso apoyándose en los materiales creados de acuerdo al tema y a la modalidad. Para un mayor éxito del curso, el profesor debe de tener experiencia en el tema que va a impartir.
- Coordinador del curso.- Realiza seguimientos tanto de los alumnos como de los profesores, buscando optimizar los recursos, detectar dificultades y coordinar esfuerzos para conseguir mejores resultados.
- Gestor.- Selecciona a los alumnos de acuerdo al perfil del curso, los materiales publicitarios y los certificados que emitirá la empresa una vez finalizada la capacitación.

### ***Preparación de la organización***

Cuando hablamos de preparar la organización para un evento en línea, Souto (2006) señala que las principales variables que debemos de tomar en cuenta son las personas implicadas en el proceso de creación e implantación de la propuesta *e-learning*, las personas a las que pretendemos formar y por último los medios y la tecnología que vamos a emplear en el proceso.

Antes que todo, debemos de contar con un equipo de personas formadas y capacitadas para afrontar el reto de implementar la nueva modalidad de capacitación. Han de conocer en profundidad qué es el *e-learning* y cuáles son los objetivos que la empresa persigue con esta metodología.



Cada profesional deberá que tener definidas sus competencias y estar dispuesto a trabajar en equipo y colaboración con departamentos, áreas y personal involucrado.

Así mismo, es necesario que identifiquemos cuál es la actitud del personal de la empresa ante el *e-learning*, por ejemplo, si están a favor o en contra, si son receptivos a la modalidad o tienen resistencia al cambio y así los responsables puedan tomar acciones para que el personal compruebe las ventajas y desventajas del nuevo método y puedan apreciar qué beneficios le traerá a la empresa.

Respecto a las personas a las que pretendemos capacitar, Unigarro (2001) menciona que uno de los principales retos que se tienen dentro de esta modalidad es el "analfabetismo tecnológico", es decir, los alumnos y facilitadores han sido poco expuestos al uso de estas tecnologías lo cual puede reflejarse en un mal manejo de las herramientas básicas de las computadoras, el desconocimiento del uso de Internet, los *chats*, grupos de discusión, etc., provocando sentimientos de ansiedad, frustración y en ocasiones el abandono del programa.

Una forma de hacer frente a esta problemática es proporcionar un entrenamiento previo al evento para el uso de procesadores de texto, correo electrónico, navegación en Internet, recepción y envío de archivos de forma electrónica así como el uso de grupos de discusión. Durante el evento es indispensable ofrecer a todos los participantes un soporte técnico que dé tranquilidad y confianza.

La inducción en la capacitación a distancia, debe contar con objetivos específicos tanto para facilitadores como para participantes y debe de aplicarse en dos sentidos los cuales se describen a continuación (Unigarro, 2001):



A) La inducción a la modalidad de educación virtual: en ésta etapa se debe de proporcionar información que familiarice a los participantes con la modalidad de estudio. En el caso de los facilitadores ésta debe pasar por una rigurosa reflexión pedagógica que aborde los elementos que conforma el Modelo Educativo Virtual, deben conocer las variantes que se dan en este tipo de educación, las pautas a seguir para conseguir el éxito, resolver dudas como ¿qué sentido tiene la educación en línea?, ¿cómo opera?, ¿qué la distingue de la educación presencial? y ¿cuáles son sus diferencias frente a la educación tradicional? Si no se hace una inducción adecuada, lo más común será encontrar facilitadores que traten de repetir sus esquemas de educación presencial utilizando la tecnología. En cuanto a los estudiantes, ellos también deben de tener inducción en esta fase; con ella conocerán todo lo relativo a la modalidad, las exigencias de aprendizaje, la constancia y la responsabilidad que se debe dar bajo esta modalidad. Las interrogantes más importantes a trabajar son por ejemplo, ¿qué es ser un estudiante virtual?, ¿qué es lo que caracteriza este modelo?, ¿qué condiciones se requieren para ser alumno de esta modalidad?, esto debido a que la enseñanza y el aprendizaje en ésta técnica se abordan desde otras perspectivas para las cuales la educación presencial no los ha preparado.

B) La inducción a los programas y cursos: Una vez que los facilitadores y participantes han logrado comprender lo más general de la modalidad y están listos para iniciar las acciones educativas, es importante precisar cuáles son las reglas de juego que se van a seguir durante el desarrollo del programa y los cursos que lo conforman; establecer cuál es el tiempo de educación que se va a necesitar para atender el curso, qué recursos tecnológicos están a su disposición y cómo hacer uso de ellos y lo más importante es entender con claridad cuáles son las competencias previas requeridas.



En cuanto a los medios, herramientas y/o tecnologías que vamos a utilizar para el desarrollo e impartición de la capacitación, como revisamos en el capítulo 1 en el Modelo Educativo Virtual, hacemos referencia a la convertibilidad (transferencia de información) y la conectabilidad (canales de información) como aspectos indispensables para establecer la comunicación educativa; la condición para lograr poner en marcha estos dos conceptos se encuentra en la capacidad tecnológica.

Se debe destacar, que si bien las máquinas no son el punto fundamental de la capacitación virtual, si ellas no funcionan correctamente los procesos de formación que se pretenden activar pueden ser interrumpidos. Si la tecnología falla, irremediablemente se viene al piso cualquier estrategia andragógica, ya que la información no fluye y se estaca la comunicación, fallas que puede provocar frustración y desinterés entre los participantes.

Siguiendo la misma idea, Souto (2006) menciona que contamos con dos opciones para el uso de la tecnología, una es utilizar un sistema sencillo y compatible con el nuestro o bien emplear un sistema más complejo que exija formación para su manejo en mayor o menor medida, según el nivel de familiarización de los usuarios.

En este sentido se debe tener presente que el *e-learning* exige siempre la implantación de alguna tecnología por mínima que sea como un *hardware*, herramientas de comunicación, navegadores, etc.; eligiendo aquella que no influya negativamente en las tecnologías ya utilizadas en la empresa por el personal.

El mayor enemigo es la resistencia al cambio, por lo que debemos saber cómo preparar a la organización para la aceptación del proyecto guiándonos en los siguientes puntos claves:

- I. Introducir la necesidad de la nueva modalidad de capacitación.
- II. Implantar el *e-learning* proporcionando los medios y la formación necesaria.



- III. Consolidar el cambio manteniéndolo como parte de la organización de la empresa.

### ***Desarrollo de los programas***

En esta fase llevaremos a cabo todo lo programado en las etapas anteriores referente a los contenidos, *software* y *hardware*. Es fundamental establecer un calendario para poder desarrollar esta fase del proyecto con éxito conforme a los objetivos anteriormente acordados. Este calendario tiene la finalidad de llevar una coordinación óptima de todas las personas involucradas y no existan pérdidas de tiempo y esfuerzo por una mala organización.

De acuerdo a Souto (2006) son dos los pasos a seguir dentro de esta última fase; el desarrollo de un guión y el desarrollo de contenidos, los cuales serán descritos a continuación.

La elaboración de un guión implica el desarrollo de la estructura de la acción formativa, la distribución de los contenidos y los formatos en los que han de aparecer. Los guionistas deben crear de la nada una historia de la que aprendamos y personajes que nos guíen a través de ella; deben visualizar cómo y en qué formatos aparecerán los contenidos y cómo deben distribuirse.

El diseño y desarrollo de los contenidos debe hacerse bajo una cuidada estructuración y adecuada planificación, enfocadas a la consecución de los objetivos.

Los contenidos se organizarán de una forma didáctica sugiriendo actividades, prácticas, evaluaciones, etc., teniendo en cuenta que todos ellos serán desarrollados en formato *web* por lo que también debemos de materializar el diseño multimedia del que formarán parte las imágenes, sonidos, videos o cualquier otro formato que aporte efectividad a los contenidos.



### 3.1.2 Procesos Durante el Evento

Como parte del desarrollo de este tema y para fines prácticos, se analizará éste apartado en dos aspectos específicos. Uno de ellos es la modalidad en la que será impartido el tema y el segundo se refiere a la interacción que debe conseguirse durante el proceso de capacitación con el fin de lograr un aprendizaje significativo.

Para comenzar citaremos de nuevo la obra de Lorenzo García (2006), donde nos propone una guía de los aspectos que debe cubrir el facilitador al impartir el tema en una capacitación en línea (p.250-252)

#### Estructura de una Unidad Didáctica

<p><i>I. Introducción:</i> <i>Durante esta fase, se deben destacar los siguientes aspectos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilidad e importancia del tema, motivar para un estudio posterior más fácil.</li><li>• Credibilidad de la información, contrastada y de actualidad.</li><li>• Conocimiento y habilidades previos, prerrequisitos para abordar el estudio del tema.</li><li>• Detalles que convengan para suscitar controversias, curiosidad, asombro, etc.</li><li>• Relación del tema con otras unidades de la materia y con otros aprendizajes anteriores.</li><li>• Ayudas externas que se utilizaran para el estudio del tema.</li><li>• Estructura de los contenidos, breve diseño y estructura que van a seguir los contenidos.</li></ul>
<p><i>II. Objetivos</i></p>	<p>Específicos, comprensibles y motivadores. Que contemplen ámbitos, destrezas y habilidades mentales diferentes. No olvidar la carga de trabajo exigida al alumno.</p>
<p><i>III. Esquema</i></p>	<p>Contenidos e ideas claves de la unidad, lo cual posibilitará una visión en conjunto, contextualizadora e integradora de todo el tema.</p>
<p><i>IV. Desarrollo: al adentrarse en el tema se debe cuidar</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La carga lectiva exigida; la extensión y dificultad del texto a considerarse.</li><li>• Lenguaje; claro e introduciendo la nueva terminología progresivamente.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura; ordenada división y subdivisión de cada unidad en apartados.</li><li>• Densidad y estilo; obviar párrafos y frases excesivamente largos, tender al estilo convencional con el estudiante.</li><li>• Interrogaciones; intercalar interrogaciones y ejercicios en el texto.</li><li>• Refuerzos; intercalar refuerzos motivadores a lo largo del texto.</li><li>• Ejemplos; incluir referencias a objetos, situaciones o descripciones reales.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizadores internos; encabezados, recuadros, tablas, diagramas, etc.</li><li>• Tipografía y realces; en títulos, palabras claves y términos importantes.</li><li>• Ilustraciones; gráficos, esquemas, cuadros, mapas, dibujos, etc., con su correspondiente pie.</li></ul>
V. Resumen	Unificar sintéticamente todo lo estudiado, considerando el esquema u organización previa.
VI. Bibliografía de la unidad	Se recomienda incluir alguna bibliografía comentada.
VII: Actividades	Para que el alumno aplique y transfiera constantemente los conocimientos, pueden ir intercaladas o en esta sección.
VIII. Glosario	Definir los términos fundamentales y nuevos que han aparecido a lo largo del tema. También puede ser incluido al final del manual de estudio.
IX. Ejercicios de Auto comprobación	Centrados en aspectos sustanciales del tema, pueden intercalarse en el texto.
X. Soluciones a los ejercicios	Claves correctas. Conviene aprovechar este apartado para explicar por qué era, en su caso, correcta la respuesta.

### **Comunicación e interacción en el desarrollo de la capacitación**

De acuerdo con Unigarro (2001) durante una capacitación en línea existen factores críticos de gran importancia para lograr el aprendizaje significativo que se pretende.



Como se revisó en el Capítulo 1, uno de los aspectos más relevantes dentro del Modelo Educativo Virtual es establecer correctamente la comunicación entre los participantes. Esta comunicación se presenta principalmente durante el desarrollo de la capacitación, justo cuando arranca la impartición de los temas, de aquí que, de la calidad de la acción comunicativa dependa el éxito de la acción educativa.

Respecto a la importancia de la comunicación dentro del desarrollo de la capacitación en línea, Unigarro (2001) nos presenta cinco elementos que se conjugan en esta modalidad:

- El espacio: a diferencia de la educación presencial donde todos los participantes se encuentran ubicados en la misma especialidad, en la educación en línea la categoría espacio desaparece y se configura en una nueva forma de entenderla como "ciberespacio"; un sitio intangible, que no tiene referencias sensoriales. Comprender el concepto de ciberespacio resulta determinante para generar nuevas formas de comunicación, ya que está no dependerá de un espacio físico.
- El tiempo: en la educación presencial la comunicación entre los participantes se realiza de manera sincrónica, que como hemos visto, significa que se da en el tiempo real. En la educación virtual por su parte, se da de manera asíncrona, es decir, a diferencia de tiempo. La ventaja de esta modalidad es que permite un mayor análisis del tema lo cual implica hacerlo con calidad y profundidad.
- El cuerpo: en la educación presencial el cuerpo determina la existencia; el discurso académico está mediado por la corporeidad de quien lo emite.

En la educación virtual el cuerpo no cuenta como mediador, la relación entre los participantes se hace mediante la "participación". Quién no participa, no existe en el proceso educativo.



- La escritura: es una forma de participación mediante herramientas como foros, *chats*, grupos de discusión, etc. La escritura puede tanto favorecer el deseo de interlocución o provocar desinterés; el lenguaje amable, sencillo y cálido acerca a los participantes, mientras que el lenguaje altivo, complejo y frío es el que aleja.
- La lectura: ésta competencia es determinante en la educación virtual, no solo porque permitirá la comunicación mediante la escritura, sino porque el abordaje de los temas y problemas de los cursos se hace a través de consulta de textos impresos o electrónicos.

Como se ha revisado, espacio, tiempo, cuerpo, escritura y lectura son elementos que conforman y permiten la comunicación y la interacción dentro del Modelo Educativo Virtual, de aquí la importancia de trabajarlos adecuadamente dentro de la capacitación en línea ya que del buen funcionamiento de estos dependerá que se llegue a los objetivos planteados dentro del programa.

Uno de los ejemplos más claros en el cual se emplean cada uno de estos elementos y que favorece la capacitación en línea, son las aulas virtuales.

En las aulas virtuales podemos encontrar la aplicación del ciberespacio, esa "sala" donde los participantes se integran para la discusión de cierto tema y cuya comunicación puede darse de manera sincrónica, pero que también puede grabarse y ser revisada de manera asincrónica para su análisis; el cuerpo se representa mediante la participación de los asistentes con herramientas como el *chat* o el micrófono y la lectura y escritura figuran como punto principal de apoyo para poder entender el tema expuesto, comentarlo, discutirlo y entenderlo.





### ***Trabajo Colaborativo***

En el tema anterior se revisaron los conceptos que permiten a los alumnos y facilitadores entablar una comunicación dentro de una capacitación virtual, sin embargo para lograr un aprendizaje significativo no es suficiente solo una buena comunicación durante la exposición del tema, también se requiere de ciertas "tareas" que permitan y motiven a los participantes a conocer más y poder entablar un interés y análisis crítico acerca de lo que se expone.

Unigarro (2001) propone que para poder desarrollar éstas tareas se puede hacer uso del "trabajo colaborativo", el cual consiste en que cada uno de los participantes de la capacitación se haga responsable del cumplimiento de las tareas propuestas. Este trabajo puede realizarse de manera individual o grupal y tiene como finalidad aprovechar la experiencia en diversas áreas del conocimiento para que, a partir de éstas, construyan otras más y puedan trasladar los conocimientos adquiridos a su propio contexto.

Este tipo de trabajo también favorece a desarrollar una de las competencias más importantes dentro de esta modalidad, el autoaprendizaje, ya que en estos casos los participantes deberán desarrollar la iniciativa para organizar el trabajo, tolerar diferencias, tomar acuerdos y trabajar de forma efectiva.

Es importante mencionar que para que el trabajo colaborativo se realice con éxito, tiene que existir una estructura organizada de trabajo, es decir, debe tener una estructura en cuanto a quién realizará cada actividad, cómo se realizará y cuáles serán los parámetros de evaluación que se establecerán para validarlo.



### 3.1.3 Procesos Posteriores al Evento

Una vez planeado y ejecutado un proyecto de capacitación en línea, es indispensable conocer el impacto logrado en los alumnos con el propósito de saber si se obtuvo el éxito esperado, si adquirieron el aprendizaje planteado y si es conveniente para la empresa seguir desarrollando eventos bajo la modalidad e-learning. Para poder llegar a éstos resultados, se puede hacer uso de la evaluación y la retroalimentación, procesos que serán descritos a continuación.

#### ***Evaluación.***

Una fase importante del proceso de diseño y planeación de un evento de capacitación en línea es la selección o creación de una metodología de evaluación y mejora formativa del curso.

Las evaluaciones seleccionadas deberán permitir la medición del aprendizaje en los alumnos y respecto a la empresa, evaluar si el proyecto resultó viable, si cubrió las necesidades identificadas, si produjo beneficios a la misma así como analizar si los resultados fueron los esperados y si se cumplió con los objetivos planteados en las fases iniciales del proyecto.

Una adecuada selección y aplicación de los instrumentos de evaluación nos permitirá obtener datos relevantes para que la empresa pueda analizar y contemplar la posibilidad de diseñar y llevar a cabo proyectos futuros bajo esta metodología.

#### **Métodos de evaluación**

Dentro del contexto de la evaluación, Barberá (2006) menciona en su obra que una forma de obtener datos representativos de un evento de formación es por medio de métodos cuantitativos y cualitativos, los cuales se describen a continuación.



La evaluación cuantitativa se basa en una amplitud de respuesta y sigue el modelo de la investigación experimental centrada en recolectar y manipular cantidades de datos relevantes desde el punto de vista estadístico.

En cambio, la evaluación cualitativa se centra en la amplitud de respuesta utilizando métodos más subjetivos como las entrevistas y la observación para interrogar un número más reducido de personas con más detalle. Los enfoques cualitativos pueden tener un valor especial porque la diversidad de los alumnos a distancia puede desafiar el análisis y la estratificación estadística.

Con frecuencia, el mejor enfoque combina la medición cuantitativa del rendimiento del alumno con entrevistas abiertas y la observación no participante para recoger y valorar información sobre actitudes respecto de la efectividad del curso y la tecnología con la que se imparte.

#### **Modelo Integral de Evaluación: Modelo de Kirk Patrick**

Souto (2006) considera, de acuerdo al modelo de *Kirkpatrick* (Kirkpatrick, Donald L.: "Evaluating Training Programs: the Four Level" San Francisco: Berrett-Koehler Publishers 1994), la aplicación de cuatro niveles de evaluación una vez que se ha realizado un proceso de capacitación en línea. Este modelo contempla la evaluación de la reacción, la evaluación del aprendizaje, la evaluación del comportamiento y la evaluación de los resultados, las cuales se describen brevemente a continuación:

- Evaluación de la reacción (opinión).- Evalúa la reacción de los participantes ante la acción formativa. La forma más utilizada para medir esta reacción son los cuestionarios de valoración que los alumnos responden al terminar el curso. Su finalidad es saber si la reacción ha sido positiva o negativa y qué aspectos se pueden mejorar en ediciones futuras.



- Evaluación del aprendizaje.- Valoración de si los participantes cambian sus actitudes, destrezas o conocimientos con la capacitación. Se pueden medir mediante pruebas de pre y pos *test* centradas en los conocimientos o habilidades que se hayan trabajado.
- Evaluación del comportamiento.- Es una evaluación del rendimiento del participante, es decir, si hay un cambio en sus actitudes y comportamientos. Esta evaluación puede ser la que requiera de mayor observación, debido a que con los resultados arrojados se podrá verificar si los programas de capacitación son los adecuados e idóneos para los objetivos de aprendizaje.
- Evaluación de los resultados.- Es la valoración de la repercusión de la capacitación en la propia empresa; se trata de identificar si ha provocado algún cambio de actitud y por lo tanto un incremento en la productividad del personal. Estas mediciones se pueden llevar a cabo mediante pruebas y observaciones.

### **Seguimiento y Evaluación individualizada de los alumnos (Retroalimentación o *feedback*)**

Souto (2006) en su obra titulada "*Formador de Teleformadores*" nos menciona que la metodología del *e-learning* se fundamenta en base al *feedback* entre el facilitador o tutor y el alumno. El tutor deberá llevar a cabo un seguimiento del trabajo de los alumnos, observando sus avances y los posibles problemas técnicos o educativos que pudieran tener a lo largo del proceso de aprendizaje.

El autor señala que la evaluación de los alumnos debe de entenderse como un proceso que ratificará si los resultados obtenidos son los esperados o corresponden con los objetivos planteados.



Cuando se enseña a distancia, los profesores pueden considerar útil no sólo evaluar a los estudiantes por medio de los exámenes y los trabajos, sino también utilizar un enfoque más informal para recoger datos como la comodidad del estudiante con el método de capacitación utilizado, la adecuación de los trabajos, la claridad del contenido del curso, el aprovechamiento del tiempo del estudiante, la efectividad de la enseñanza y posibles mejoras al curso (Barberá, 2006).

Para llevar a cabo el análisis y recolección de estos datos, las literaturas anteriores nos plantean hacerlo bajo dos modalidades de evaluación, una formativa y una sumatoria.

La evaluación formativa es aquella que se realiza durante todo el proceso de formación (Souto, 2006). Barberá (2006) al respecto menciona que "la evaluación formativa se puede utilizar para revisar la instrucción a medida que el curso se desarrolla y se implanta". Algunas características de este tipo de evaluación son:

- Es un proceso continuo a considerar en todas las etapas de la formación.
- Permite que el profesor mejore el curso a medida que éste avanza.
- Facilita la adaptación del curso y el contenido.
- Identifica los vacíos del plan didáctico o la necesidad de hacer ajustes.

Por el contrario, la evaluación sumatoria es aquella que se realiza al final del proceso de formación para identificar los resultados obtenidos (Souto, 2006).

Como complemento, Barberá (2006) señala que "la evaluación sumatoria se realiza después de impartir la instrucción y proporciona una base de datos para la revisión y la planificación futura del curso". Después de terminar el curso debe de considerarse una sesión de valoración sumatoria en la que los estudiantes hagan una lluvia de ideas respecto a cómo se puede mejorar el curso.





Las características de la evaluación sumatoria son:

- Valora la efectividad general del producto o curso acabado.
- Puede ser una plataforma de lanzamiento para la creación de un plan, de revisión.
- Puede ser un punto de referencia de información para diseñar un plan, programa o curso nuevo.
- No ayuda a los estudiantes actuales porque se realiza después de haber acabado el curso.

Por último, Souto (2006), sugiere que entre los elementos o componentes más característicos que deben de ser evaluados al finalizar un proyecto de capacitación *e-learning* son:

- I. El conocimiento previo y la motivación de los alumnos.
- II. Las características y utilidad pedagógica del material.
- III. Las actividades planificadas.
- IV. Los recursos utilizados en el curso.
- V. La participación e implicación de los alumnos en el desarrollo de las actividades.
- VI. Los resultados o logros de los alumnos.
- VII. La interacción entre el profesor y los alumnos.
- VIII. El apoyo pedagógico y técnico ofrecido por el profesor.

Una vez analizadas las características de la educación en adultos, las herramientas de comunicación que nos ofrece la tecnología y las fases, de elaboración de un evento en línea con los procesos de trabajo que intervienen en cada una de ellas, es posible comprender de manera más amplia los elementos que deben de conjugarse en el diseño de un programa de capacitación en línea para que el resultado del proceso formativo sea exitoso para la empresa y para el desarrollo laboral y personal de los capacitados.



Para complementar la información que nos proporcionó la literatura a cerca del tema, a continuación se citan algunos proyectos de tesis que fueron realizados tomando en cuenta la aplicación de un proyecto de capacitación en la modalidad a distancia. Dichas tesis pueden ser consultadas en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México.

### **Experiencias similares**

El material que se presenta a continuación, es una selección de tesis de Licenciatura y Maestría, que abordan algunos aspectos acerca de la enseñanza en línea así como los procesos de trabajo para llevar a cabo dicha técnica. Dichos trabajos sirven como marco de referencia del uso de estas técnicas en diversas disciplinas.

- Pérez (2003) en su tesis de titulación para el grado de Licenciada en Pedagogía, la cual lleva por título "*E-Learning: enseñanza a través de tecnologías de la información una alternativa de capacitación en habilidades comunicativas dentro de una empresa de servicio*", nos plantea la elaboración y uso de un curso en línea, dirigido a directores y gerentes de una empresa de servicio, acerca de las habilidades comunicativas. Esta intervención tiene como objetivo el mejorar la comunicación dentro de la empresa, sobre todo la comunicación interpersonal, teniendo como resultado final el mejoramiento del clima laboral y por ende de la productividad ofreciendo así un mejor servicio a sus clientes.
- Pérez (2005) en su tesis de Maestría realiza una descripción de un estudio de caso aplicado en la Comisión Nacional del Agua en la que plantea el uso de la Educación a Distancia como una forma de capacitación institucional.



En dicho trabajo sustenta la importancia de los principios de trabajo que deben de tomarse en cuenta para la realización de un curso de capacitación en la modalidad a distancia al mencionar "Como en la educación tradicional el diseño de cursos y/o programas en la modalidad educación a distancia requiere de una alta inversión de tiempo y de la utilización de diversas etapas de la organización."

Del mismo modo enuncia los principios andragógicos como una de las herramientas indispensables a tomarse en consideración para la planeación de cursos dirigidos a adultos, ya sea en la educación tradicional como en la modalidad a distancia; "El aprendizaje en adultos tiene siempre una implicación personal que deriva del desarrollo, autoconcepto, preocupación, juicios y autoeficacia."

- Alvarado (2003), en su tesis de Licenciatura sobre el tema de las nuevas tecnologías aplicadas a la educación a distancia en adultos, nos plantea un recuento histórico de la evolución que ha tenido la educación abierta y a distancia en México, retomando una división en 4 etapas propuesta por Manuel Moreno Castañeda (1995), la cual comienza en el año 1920 con la aparición de las Misiones Culturales y Brigadas para la Educación Comunitaria y concluye en nuestros días con la creación de diversos programas educativos que utilizan las nuevas tecnologías de información y comunicación.
- Barranco, Hernández, y Merino (2003) en su tesis para Licenciatura en Informática titulada "Proyecto Multimedia de Capacitación a Distancia vía Web de fundamentos de Planeación Estratégica" nos plantean la importancia de un curso a distancia como material de ayuda gerencial que tiene como fin el contribuir a fortalecer y difundir la aplicación de la Planeación Estratégica entre los directivos de las Pymes mexicanas, formando así estrategias que contribuyan al éxito de las organizaciones.



---

## PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

---

### Objetivos

1. Documentar los procesos de trabajo que se llevan a cabo para un congreso en línea, contando así con un proceso estandarizado.
2. Identificar las deficiencias en los procesos de planeación, ejecución y control de los congresos en línea que se llevan a cabo en *eLearning Institute*.
3. Proponer soluciones a las deficiencias identificadas contribuyendo al mejoramiento de los procesos con el fin de lograr congresos en línea exitosos.

### Población

Las personas beneficiadas con esta intervención son, especialmente, todas aquellas que trabajen dentro de la organización, pretendiendo facilitar el proceso de planeación de los congresos en línea y todas aquellas personas y organizaciones que asistan a cualquier evento en línea realizado por *eLearning Institute* ya sea como participantes o como ponentes.

Las características del perfil preferente que maneja la organización para los asistentes de sus eventos son las siguientes:

**Sexo:** Indistinto

**Edad:** 18 a 55 años

**Escolaridad:** carreras dirigidas al desarrollo humano dentro de las empresas por ejemplo: psicología, pedagogía, administración, informática administrativa y afines.

**Experiencia:** desarrollo dentro de instituciones educativas y en el desarrollo del personal dentro del ámbito laboral.



**Intereses:** conocimiento y aplicación de las tecnologías de comunicación dentro de desarrollo del personal en instituciones educativas y en ámbito empresarial.

### **Espacio de trabajo**

El espacio de trabajo fue asignado por la Coordinación de Psicología del Trabajo, de la Facultad de Psicología de la UNAM. Las oficinas de *eLearning Institute* se ubicaban en la Colonia Florida, en México D.F., y eran representadas por el Dr. Víctor Heredia Espinosa y el Ing. Víctor Heredia Lima quienes eran los encargados de coordinar las actividades a realizar dentro de la empresa. Las oficinas asignadas contaban con una superficie de 3m. por 3m.; dos escritorios y dos computadoras.

### **Fases del procedimiento, procesos y actividades**

1. Se participó de manera directa en la planeación, ejecución y evaluación de los congresos en línea: *Responsabilidad2006* y *Eduonline2007*.
2. Se documentaron los procesos de trabajo que se realizaron en cada una de las etapas de los congresos.
3. Se compararon los procesos de trabajo realizados por la empresa en cada de las fases de los congresos con los procesos que se mencionaron en los antecedentes teóricos para el desarrollo de este tipos de eventos.
4. Una vez obtenidos los resultados de dicha comparación, se realizaron sugerencias en torno a las fases de trabajo para un congreso en línea exitoso, contribuyendo así al proceso de documentación de trabajo que se realizaba en la organización.



## **Materiales, instrumentos y recursos para la ejecución del programa**

- Computadoras con conexión a Internet de banda ancha
- Cuadernos de apuntes
- Documentación de la empresa acerca de los procesos de trabajo (*Wiki*)
- Diagramas de flujo y tableros de mando
- Material Bibliográfico (libros, tesis, artículos de revistas, artículos de Internet)
- Experiencia adquirida en los congresos de Responsabilidad2006 y *Eduonline2007*.

## **Estrategias de evaluación**

Debido a que no se realizó otro congreso en la organización, no fue posible hacer una evaluación real. Sin embargo se compararon los procesos de trabajo empleados en la empresa, en cada fase de los congresos, con los procesos mencionados en la literatura revisada de manera que podemos ofrecer sugerencias y mejoras que podrán ser aplicadas en próximos congresos.

Como método de evaluación para este trabajo, se realizó un formato en el que se enuncian por un lado los pasos a seguir que menciona la literatura para la realización de un evento en línea además de la utilidad que proporciona cada uno. Por otro lado, se mencionan los pasos que se llevaban a cabo dentro de la organización como parte del proceso de elaboración de un congreso en línea.

Como resultado de esta comparación, se obtuvieron diferencias importantes entre los procesos de trabajo que deberían utilizarse de acuerdo a la literatura y los que empleaba la empresa; las cuales se pueden considerar como una de las causas de los problemas que se presentaban durante el desarrollo, ejecución y control de un congreso en línea.



Una vez realizada ésta comparación, podemos ofrecer sugerencias importantes que mejoren el proceso de planeación previniendo problemas inesperados a lo largo de las otras etapas del congreso y así contribuir a la realización de congresos en línea exitosos.

### **Seguimiento del proceso de formación del estudiante**

1. Juntas semanales con el asesor de prácticas Lic. Humberto Patiño Peregrina
2. Reportes semanales de actividades dentro del escenario **(Anexo 1)**
3. Reporte semanales de avances del proyecto de titulación.
4. Tablas de aprendizaje (Organización-Director del proyecto-auto aprendizaje) **(Anexo 2)**
5. Lista de aseguramiento de la calidad final del proyecto
6. Listado de acuerdos y pendientes semanales **(Anexo 3)**
7. Matriz de avance en revisión bibliográfica
8. Gráficas de conteniendo el porcentaje de actividades relevantes y no relevantes **(Anexo 4)**
9. Gráficas de asistencias a la organización



---

## RESULTADOS

---

En este apartado se describen los resultados de la intervención en dos eventos de capacitación en línea que se realizaron en la empresa, denominados Congreso Responsabilidad2006 y Congreso *EduOnline*2007.

El Congreso de Responsabilidad Social 2006 tuvo como finalidad ofrecer un ambiente de colaboración y concientización mediante el intercambio y discusión de ideas en torno al tema, cuyos temas principales eran los principios esenciales de la responsabilidad social, sus modelos de trabajo y los testimonios de empresas socialmente responsables.

El Congreso *EduOnline*2007 buscaba ofrecer un ambiente de intercambio, discusión de experiencias y colaboración en el campo del *e-learning*, dirigido a funcionarios y ejecutivos de instituciones educativas, organizaciones privadas y de gobierno; de tal forma que se integrara una red de intercambio y comunicación. Los temas principales de este congreso fueron las herramientas *e-learning*, el estado actual de la educación en línea y sus áreas de aplicación, entre otros.

Como parte del reporte de resultados, se presenta en primer lugar un diagrama de flujo que se realizó como resultado de la intervención y como parte de las aportaciones a la empresa ya que esta información no existía en la organización. Dicho diagrama muestra cada una de las actividades que se llevaron a cabo en los congresos en línea en sus tres fases de desarrollo: Antes, Durante y Posterior al evento.

Posteriormente se muestra una tabla que enlista de manera detalla las actividades que se llevaron a cabo dentro de la empresa en cada una de las fases del evento, tanto en el Congreso de Responsabilidad2006 como en el Congreso *EduOnline*2007.

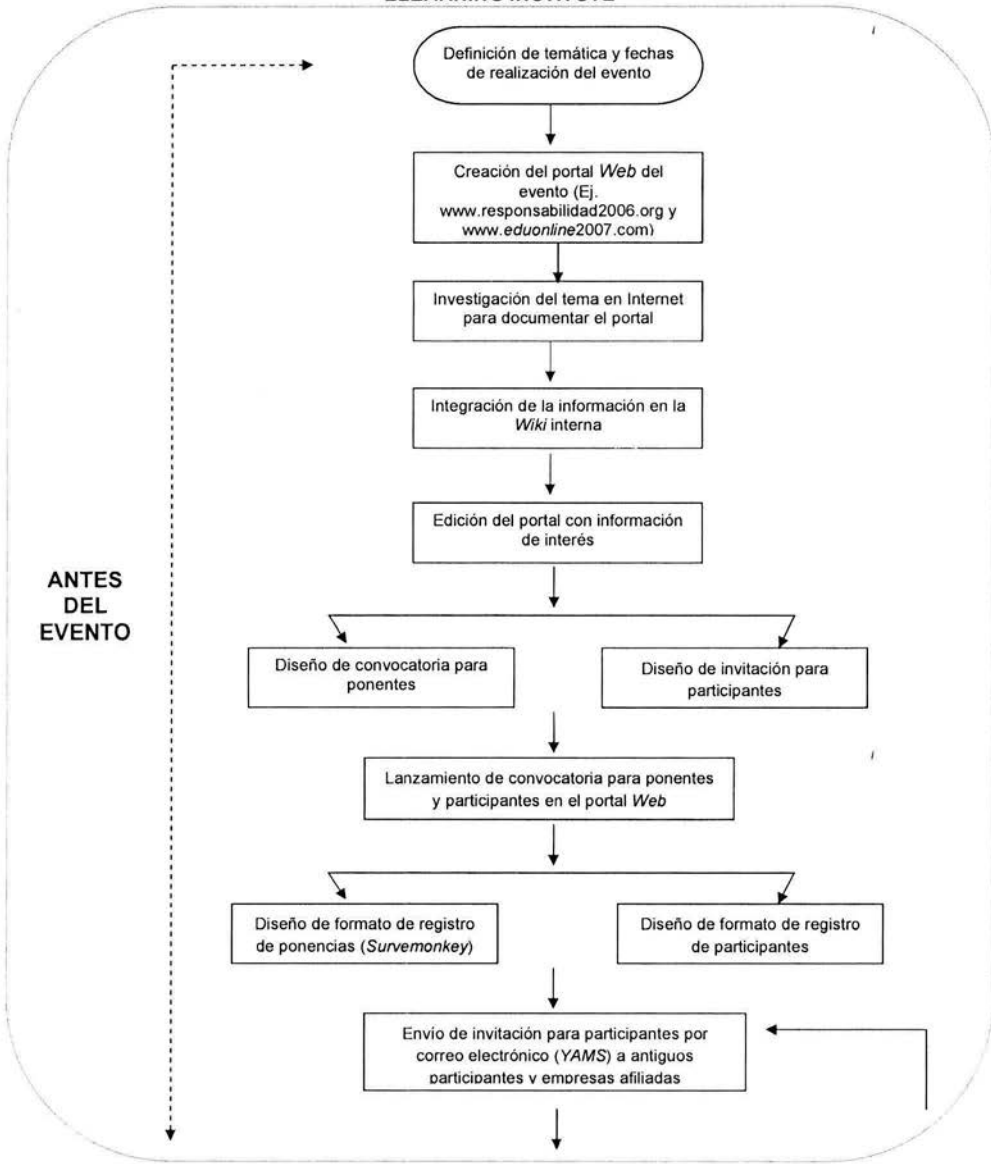


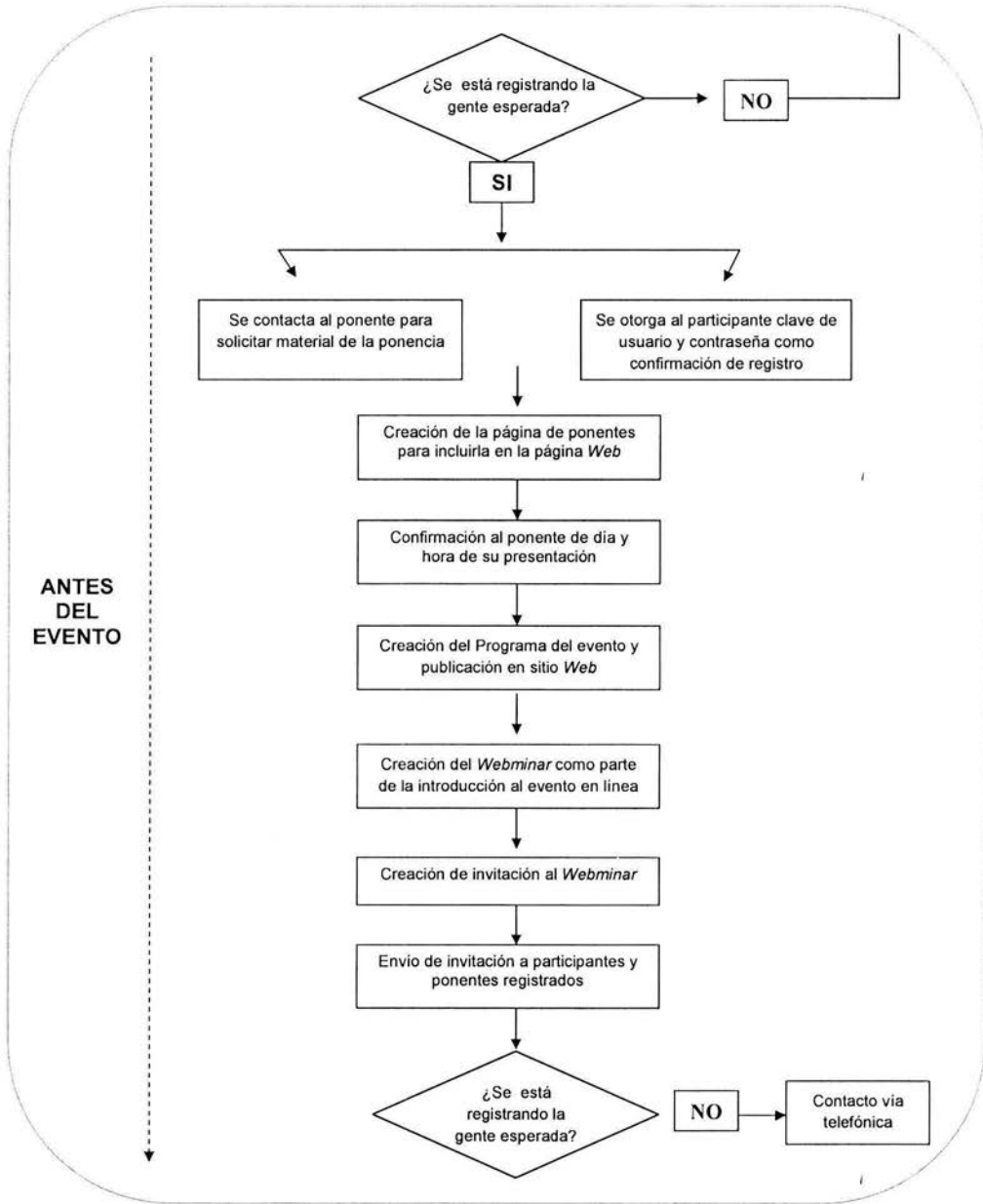


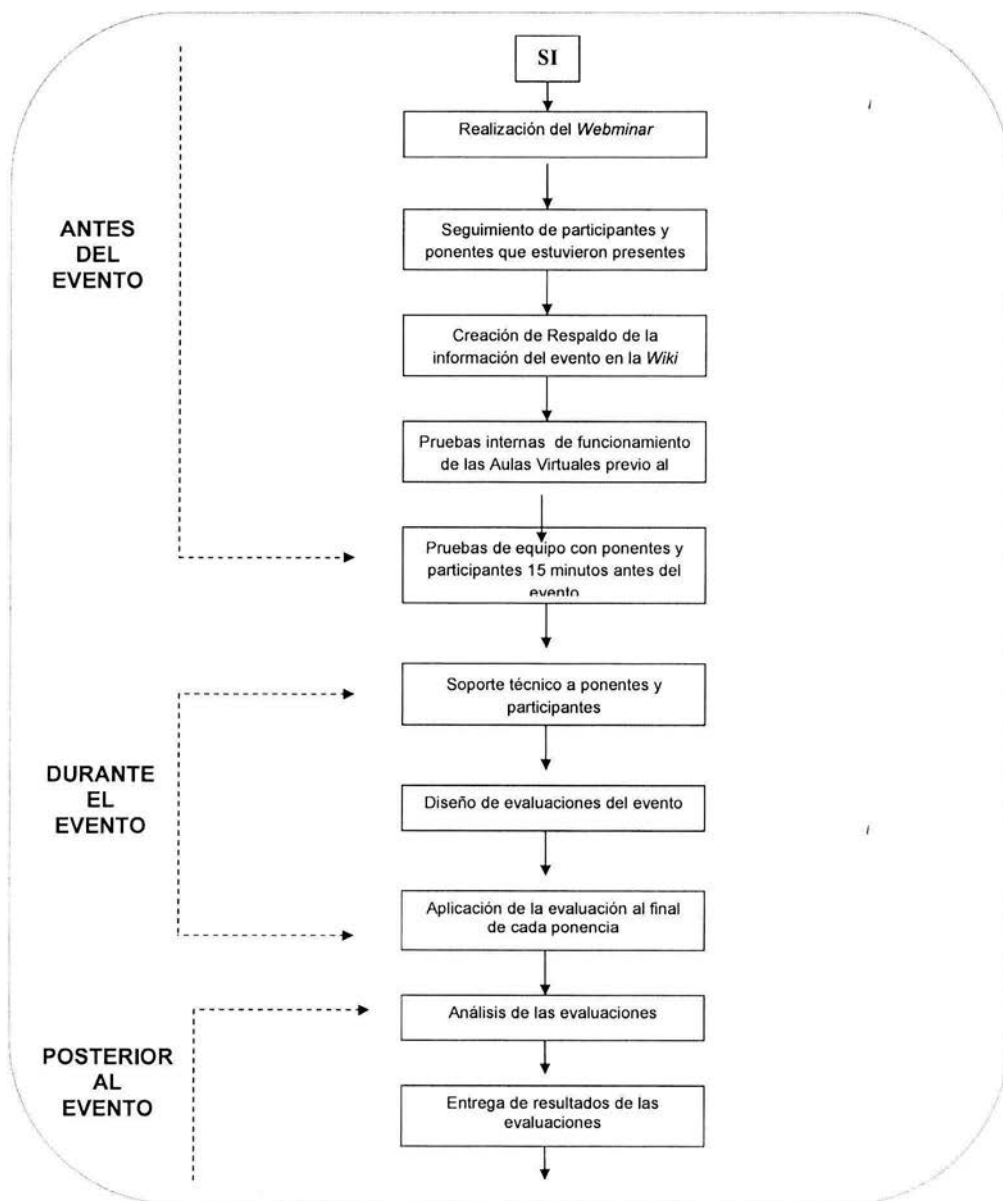
Para finalizar los resultados y retomando los antecedentes teóricos, se elaboró una tabla comparativa que muestra las actividades que realiza la organización para sus eventos y por otro lado las actividades que menciona la literatura como parte de un evento exitoso, esto con el fin de hacer un análisis comparativo de los procesos y detectar las áreas de oportunidad en los procesos de trabajo de la empresa.

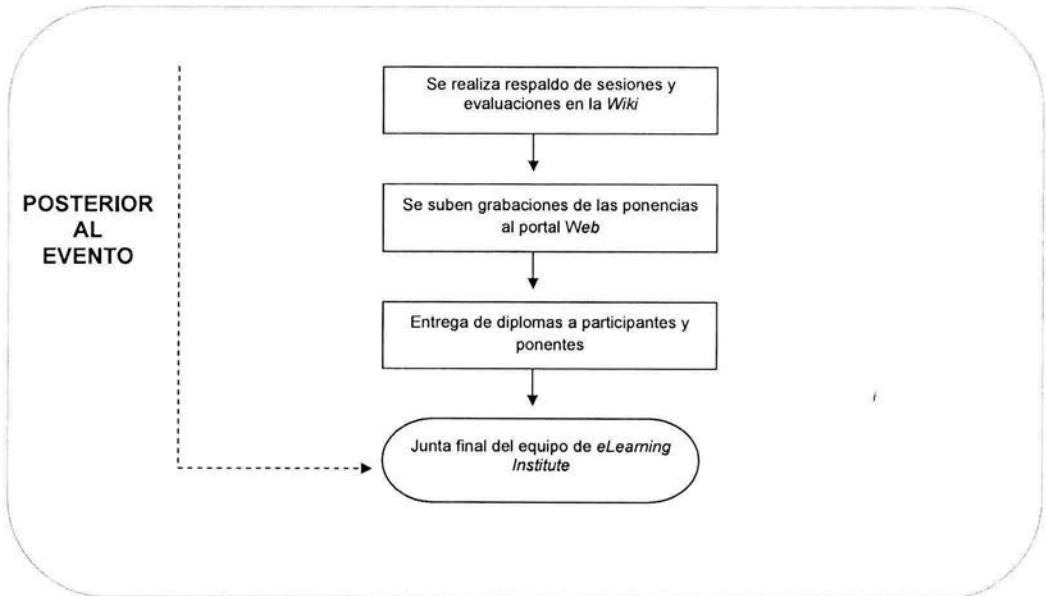


### PROCESO DE TRABAJO PARA LA REALIZACIÓN DE UN CONGRESO EN LÍNEA EN *ELEARNING INSTITUTE*











## TABLA DE ACTIVIDADES DE LOS CONGRESOS REALIZADOS EN *ELEARNING INSTITUTE*

En la siguiente tabla se describe la intervención que se tuvo en cada una de las actividades de acuerdo a las fases del desarrollo del evento, las cuales son retomadas del diagrama de flujo presentado anteriormente. Es importante mencionar que este trabajo retoma las actividades realizadas por el primer grupo de prácticas profesionales que ya prestaban sus servicios, por lo cual algunas de éstas fueron llevadas a cabo por ésta primera generación así como por personal interno de la empresa.

En la primera columna se enlistan las actividades que se realizaron en cada fase del evento, en la segunda columna se menciona el personal que estuvo a cargo de dicha actividad entendiéndose por 1ra y 2da generación un trabajo colaborativo entre los dos grupos, por 2da. Generación la intervención de las sustentantes y por último, por Director General y personal interno las actividades a cargo de la organización. En la tercera columna se describe el desarrollo de la actividad mencionada dentro del Congreso de Responsabilidad Social 2006; en la cuarta columna se menciona nuevamente el personal a cargo del desarrollo de la actividad, considerando que para este periodo de trabajo ya no se contaba con la presencia del primera generación de prácticas, por lo que el trabajo solo se dividió entre la 2da generación, personal interno de la empresa y el Director General; por último, en la quinta columna se describen en desarrollo de la actividad mencionada dentro del Congreso *EduOnline2007*. Los datos contabilizados en ambos eventos reflejan únicamente las actividades realizadas por las sustentantes.



PROCESO DE TRABAJO ANTES DEL EVENTO				
Actividades Realizadas	Personal a cargo	Intervención en Congreso Responsabilidad Social 2006	Personal a cargo	Intervención en Congreso EduOnline 2007
Definición de temática y fechas de realización del evento.	Director General y personal interno	Las fechas de realización del evento fueron 6, 7 y 8 de Diciembre de 2006.	Director General y personal interno	Las fechas de realización fueron del 26 de Febrero al 2 de Marzo de 2007.
Creación del portal Web del evento.	Personal interno.	<a href="http://www.responsabilidad2006.org">www.responsabilidad2006.org</a>	Personal interno.	<a href="http://www.eduonline2007.com">www.eduonline2007.com</a>
Investigación del tema en Internet para documentar el portal.	1ra y 2da generación de prácticas.	El objetivo era crear un directorio de empresas que pudieran estar interesadas en participar en el evento. La aportación fue de 12 empresas identificadas y la creación de un directorio de CEMEFI con 250 integrantes.	2da generación de prácticas.	Recuperamos la información del congreso EduOnline2006 para documentar el portal de EduOnline2007.
Integración de la información en la Wiki interna.	1ra y 2da generación de prácticas.	Respaldo de la información en la Wiki interna	2da generación de prácticas.	Se creó en la Wiki el apartado de EduOnline2007 con la información actualizada.
Edición del portal con información de interés.	1ra y 2da generación de prácticas.	Se edito el portal web utilizando el <i>Controldesk</i> , aportando 36 contenidos.	2da generación de prácticas.	Con el <i>Controldesk</i> se editaron 36 contenidos. (7.1 Glosario de Técnico)
Diseño de convocatorias para ponentes.	1ra generación de prácticas.	Haciendo uso del <i>Dreamweaver</i> , se elaboraba el folleto de invitación. (7.1 Glosario Técnico)	2da generación de prácticas.	Se actualizo el folleto utilizado en EduOnline2006.
Diseño de convocatorias para participantes.				
Lanzamiento de convocatorias para ponente y participante en el portal Web.	1ra y 2da generación de prácticas.	Una vez listas y aprobadas las convocatorias, se subian al portal del evento para su publicación y consulta.	2da generación de prácticas.	Una vez listas y aprobadas las convocatorias, se subian al portal del evento para su publicación y consulta.
Diseño de formato de registro de ponencias.	1ra generación de prácticas.	A través de la aplicación <a href="http://www.surveymonkey.com">www.surveymonkey.com</a> se elaboraba el formato de registro para ponencias (7.1 Glosario Técnico)	2da generación de prácticas.	Se actualizó el formato de registro que se utilizó en EduOnline 2006.
Diseño de formato de registro de participantes.				
Envío de invitación a asistentes, empresas afiliadas y antiguos participantes.	1ra y 2da generación de prácticas.	Con ayuda del programa YAMS, se realizo un envío masivo de 573 invitaciones para el evento. (7.1 Glosario Técnico)	2da generación de prácticas.	Con ayuda del programa YAMS, se realizó un envío masivo de 815 invitaciones.
Contacto con el ponente para información sobre su ponencia.	1ra generación de prácticas.	Contactaron a los ponentes del evento.	2da generación de prácticas.	Se hizo contacto con los 18 ponentes del evento.
Confirmación de registros a participantes.	1ra generación de prácticas.	Se otorgó un número de participante y claves de acceso a los participantes.	2da generación de prácticas.	Se otorgaron claves de registro y contraseñas a los 208 participantes.



PROCESO DE TRABAJO ANTES DEL EVENTO (Cont.)

Actividades Realizadas	Personal a cargo	Intervención en Congreso Responsabilidad Social 2006	Personal a cargo	Intervención en Congreso EduOnline 2007
Creación de la página de ponentes para incluir en el portal.	1ra generación de prácticas.	Elaboraron una página de ponentes con un breve curriculum, fotografía y resumen de ponencia.	2da generación de prácticas.	Se elaboraron 18 páginas de ponentes en español y 18 en inglés que incluían un breve curriculum, fotografía y resumen de ponencia.
Confirmación al ponente de día y hora de presentación.	1ra generación de prácticas.	Con el programa preliminar de ponencias, se confirmó a cada ponente el día y la hora de su presentación.	2da generación de prácticas.	Con el programa preliminar de ponencias, se confirmó a cada ponente el día y la hora de su presentación.
Creación del programa del evento.	1ra generación de prácticas.	Una vez confirmada la asistencia de los ponentes, diseñaron el programa de ponencias oficial y se publicó en el portal web.	2da generación de prácticas.	Se realizó un programa preliminar y fue publicado en el sitio web, sin embargo fue modificado en reiteradas ocasiones durante el evento.
Creación de Webminar introductorio.	Director General y 1ra generación	Dos semanas antes del evento se realizaba esta sesión como introducción al congreso.	Director General y 2da generación	Dos semanas antes del evento se realizaba esta sesión como introducción al congreso.
Creación de invitación para Webminar.	1ra generación de prácticas.	Se editó en el <i>Dreamweaver</i> la invitación con la información del Webminar.	2da generación de prácticas.	Se actualizó la invitación que se utilizó para el congreso de Responsabilidad2006.
Envío de invitación a ponentes, posibles participantes y público en general.	1ra generación de prácticas.	Se realizó un envío masivo de invitaciones por medio de YAMS.	2da generación de prácticas.	Se realizó un envío masivo de 815 invitaciones por medio de YAMS.
Realización del Webminar.	Director General, 1ra y 2da generación de prácticas.	El Webminar se llevaba a cabo por el Ing. Victor Heredia, mientras que los practicantes nos dedicábamos a dar soporte técnico.	Director General y 2da generación de prácticas.	El Webminar se llevaba a cabo por el Ing. Victor Heredia, mientras que los practicantes nos dedicábamos a dar soporte técnico.
Seguimiento de participantes y ponentes que estuvieron en el Webminar.	1ra y 2da generación de prácticas.	Contactaron a los participantes para ver un posible registro al congreso.	2da generación de prácticas.	Se contacto a via mail a los 321 participantes para un posible registro
Respaldo de información del Webminar en la Wiki interna.	1ra y 2da generación de prácticas.	Una vez realizado el Webminar se respaldaba la información en la wiki.	2da generación de prácticas.	Una vez realizado el Webminar se respaldaba la información en la wiki.
Pruebas internas de funcionamiento de las Aulas Virtuales.	1ra y 2da generación de prácticas.	Ambos grupos de prácticas realizábamos pruebas entre nosotros para verificar su buen funcionamiento.	2da generación de prácticas.	Se realizaban pruebas con ayuda del personal interno de la empresa.
Pruebas de equipo con ponentes y participantes 15 min antes del evento.	1ra generación de prácticas.	Se realizaron pruebas con los ponentes y participantes 15 minutos antes de cada presentación.	2da generación de prácticas.	Debido a que no se logró confirmar a todos los ponentes su hora de intervención, solo se llevaron a cabo con aquellos que se encontraban conectados antes de su ponencia.





PROCESO DE TRABAJO DURANTE EL EVENTO				
Actividades Realizadas	Personal a cargo	Intervención en Congreso Responsabilidad Social 2006	Personal a cargo	Intervención en Congreso EduOnline 2007
Soporte técnico a participantes y ponentes.	1ra y 2da generación de prácticas.	Se atendió a 30 participantes del evento.	2da generación de prácticas.	Se atendieron a 17 participantes.
Diseño de evaluaciones de evento.	1ra generación de prácticas.	Elaboraron evaluaciones en <i>SurveyMonkey</i> .	Personal interno de la empresa	Elaboración de evaluaciones en <i>SurveyMonkey</i> .
Aplicación de la evaluación al final de cada ponencia.	1ra generación de prácticas.	Aplicaron las evaluaciones a través del Aula Virtual.	2da generación de prácticas.	Se aplicaron 18 evaluaciones por medio del Aula Virtual.

PROCESO DE TRABAJO POSTERIOR AL EVENTO				
Actividades Realizadas	Personal a cargo	Intervención en Congreso Responsabilidad Social 2006	Personal a cargo	Intervención en Congreso EduOnline 2007
Análisis de las evaluaciones.	1ra y 2da generación de prácticas.	Se analizaron 6 evaluaciones del evento.	2da generación de prácticas.	Se analizaron 15 evaluaciones del evento.
Entrega de resultados de evaluaciones.	1ra generación de prácticas.	Entregaron el reporte de evaluaciones a Dirección.	2da generación de prácticas.	Se entregó el reporte de 15 evaluaciones a Dirección.
Respaldo de sesiones y evaluaciones en la Wiki.	1ra generación de prácticas.	Crearon respaldo de sesiones y evaluaciones de todo el evento en la <i>wiki</i> interna de la empresa.	2da generación de prácticas.	Se creó el respaldo de 35 contenidos en la <i>Wiki</i> interna.
Se suben las grabaciones de las ponencias al portal <i>Web</i> .	1ra generación de prácticas.	Activaron todas las grabaciones del evento en el portal <i>web</i> para consulta de los participantes.	2da generación de prácticas.	Activamos las 15 ponencias en el portal <i>web</i> .
Entrega de diplomas a ponentes y participantes.	1ra generación de prácticas.	Enviaron via <i>mail</i> los diplomas a participantes y ponentes.	2da generación de prácticas.	Se enviaron 2 diplomas a participantes.
Junta final de equipo <i>eLearning Institute</i> .	Director General, personal interno, 1ra y 2da generación de prácticas.	Para finalizar el proceso de trabajo y como cierre del congreso, se llevo a cabo una reunión presencial-virtual para comentar los resultados del evento, aspectos positivos y detectar áreas de oportunidad para congresos futuros.	Director General, personal interno y 2da generación de prácticas.	Para finalizar el proceso de trabajo y como cierre del congreso, se llevo a cabo una reunión presencial-virtual para comentar los resultados del evento, aspectos positivos y detectar áreas de oportunidad para congresos futuros.



**TABLA COMPARATIVA DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR EN UN  
CONGRESO EN LÍNEA  
(Literatura vs. *eLearning Institute*)**

La tabla que se muestra a continuación tiene la finalidad de hacer un análisis comparativo de las actividades que se deben llevar a cabo para realizar un evento en línea tomando como referencia la literatura revisada de Souto (2006), Unigarro (2001) y García (2006) y las actividades que lleva a cabo la empresa *eLearning Institute* en la elaboración de sus congresos. Se pretende observar las diferencias que existen entre ambos procesos de tal manera que se detecten las áreas de oportunidad en los procesos de trabajo de la empresa como parte de nuestra intervención y aportación a la mejora de sus eventos.

Para entender la siguiente tabla se ha dividido el proceso de creación de un congreso o evento en línea en sus tres fases de desarrollo Antes, Durante y Posterior así como las actividades respectivas a cada una de éstas. En la primera columna se describen brevemente cada una de las actividades que toma en cuenta la literatura, en la segunda columna se mencionan las actividades que llevaba a cabo la empresa y por último en la tercera columna se detectan las diferencias de realización de las actividades entre literatura y empresa además se plantean recomendaciones para la mejora de los procesos de la organización.



ACTIVIDADES A REALIZAR ANTES DEL EVENTO		
Actividades de acuerdo a la literatura	Actividades realizadas en <i>eLearning Institute</i>	Actividades a realizar en <i>eLearning Institute</i> / Área de oportunidad
<p><b>Rentabilidad del Proyecto:</b> Identificar si el proyecto resulta rentable para la organización desde el punto de vista financiero.</p>	<p>La empresa no realiza un análisis financiero de la rentabilidad de los congresos, únicamente contempla costos de inscripciones.</p>	<p>Se recomienda a la empresa efectuar previo a cada evento, un análisis de costos-beneficios de realización, de tal manera que se recupere la inversión y se obtengan ganancias que financien futuros eventos.</p>
<p><b>Planificación y programación previa:</b> Análisis de los objetivos a conseguir, especificar características de participantes, definir los recursos necesarios e identificar posibles dificultades. Documentación de procesos de trabajo.</p>	<p>Previo al desarrollo de cada congreso, se realizaba una reunión del equipo de trabajo donde se definían los objetivos a seguir, características de posibles participantes y se diseñaba un plan de trabajo preliminar. Por el contrario, no se analizaba posibles problemáticas por lo que la dinámica era resolverlas en cuanto se presentaban; respecto a la documentación de los procesos de trabajo, ésta se realizó al final de cada evento lo cual provocaba pérdida de información.</p>	<p>Las recomendaciones a la empresa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar adecuadamente los objetivos para el evento y para la empresa.</li> <li>• Especificar las características y perfiles de los participantes de acuerdo a la temática y actividades del evento.</li> <li>• Aclarar los recursos necesarios para el desarrollo del evento, que el personal cuente con los conocimientos necesarios para su manejo y definir las funciones de cada integrante del equipo.</li> <li>• Realizar un análisis de las dificultades que pudieran presentarse y diseñar un plan de contingencia para su solución.</li> <li>• Por último es indispensable realizar desde un inicio la documentación de cada fase del proceso como antecedente del evento, evitando así que se pierdan detalles de información.</li> </ul>
<p><b>Definición de la estrategia e-learning:</b> Definición de contexto, metodología y evaluación.</p>	<p>Ya que la empresa se dedicaba a la capacitación e-learning todo el equipo de trabajo tenía un buen grado de aceptación de la modalidad y las autoridades respaldaban totalmente la realización de los eventos. Respecto a los facilitadores, el único apoyo que se proporcionaba eran 15 minutos de soporte técnico antes de su presentación. Y referente a un plan de lanzamiento y promoción, la empresa programaba con anticipación la publicación del portal <i>web</i>, el envío de folletos informativos, invitaciones, eventos preliminares y llamadas telefónicas.</p>	<p>Se recomienda a la empresa en cuanto al contexto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar los periodos de promoción de acuerdo al arranque del evento.</li> <li>• Crear un sistema de apoyo técnico previo al evento, orientado a los facilitadores y participantes.</li> </ul> <p>En la metodología, las oportunidades de mejora son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las necesidades de los asistentes tanto en herramientas como en contenidos y en base a ello diseñar el programa de ponencias y actividades.</li> </ul>



	<p>En cuanto a la metodología, los directivos de la empresa eran quienes determinaban los contenidos y actividades que se realizarían en los congresos, sin analizar previamente las necesidades de los asistentes.</p> <p>Como último paso referente a la evaluación, la empresa únicamente diseñaba una evaluación de opinión e impresión del evento más no una evaluación de conocimientos o habilidades adquiridas, perdiendo la oportunidad de conocer el impacto de los temas presentados en el aprendizaje de los asistentes.</p>	<p>En la evaluación, se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar un programa de evaluación que contemple la opinión e impacto del evento, así como el aprendizaje que hubo en los participantes en relación a los temas tratados.</li></ul>
<p><b>Selección y creación de contenidos:</b> Creación de contenidos de calidad para el desarrollo e implementación de una metodología <i>e-learning</i>.</p>	<p>Los contenidos que se presentaban en los congresos eran diseñados por los propios ponentes, como requisito de la convocatoria. Las características para aprobar los contenidos eran únicamente de diseño con una duración máxima de 40 min. y con un tamaño de KB determinado.</p>	<p>Se recomienda a la empresa presentar en sus eventos contenidos con características pedagógicas que ayuden al asistente a obtener un aprendizaje significativo. Los aspectos pedagógicos de mayor relevancia en la creación de contenidos didácticos son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Características de lenguaje en el diseño de texto.</li><li>• Características de la estructura interna del texto</li><li>• Características de tipografía, reales y señales en el texto.</li><li>• Características de los encabezados.</li><li>• Características de la densidad de texto y estilo literario.</li><li>• Características de las ilustraciones y gráficos.</li></ul>
<p><b>Preparación logística del proceso:</b> Definición de competencias y perfiles profesionales necesarios para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Partiendo de las competencias necesarias para el desarrollo de un proyecto <i>e-learning</i> (tecnológicas, de diseño, tutoriales y de gestión), la empresa contaba en su mayoría con personal experto en el área tecnológica, las competencias restantes eran cubiertas por el demás personal aun cuando su perfil profesional no cubriera las habilidades requeridas. Es importante mencionar que en cada evento el rol del personal cambiaba de acuerdo a las necesidades.</p>	<p>La recomendación a la empresa es contar con el personal experto que cubra los perfiles y competencias de las áreas que intervienen en un proyecto <i>e-learning</i>.</p>
<p><b>Preparación de la organización:</b> Identificar e involucrar a los recursos implicados en el proceso: recursos humanos y recursos tecnológicos.</p>	<p>El personal interno de la empresa que era en su mayoría temporal no recibía ningún tipo de capacitación, por lo que el manejo de las herramientas se aprendía conforme se iba trabajando.</p>	<p>Se recomienda a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que el personal interno cuente con la capacitación adecuada para el manejo de las herramientas <i>e-learning</i>.</li></ul>

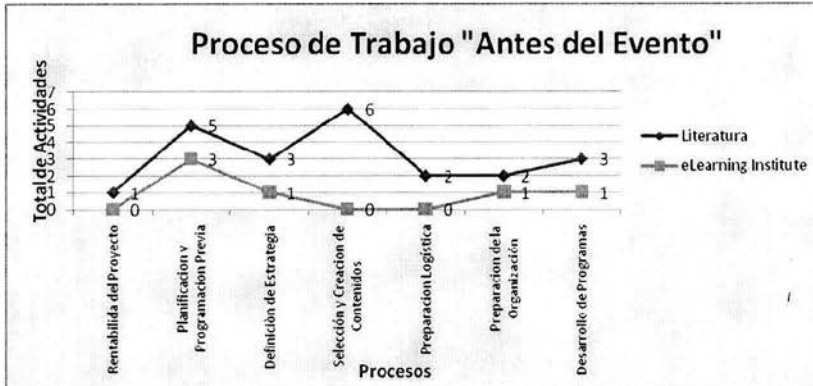


<p><b>Preparación de la organización (cont.)</b></p>	<p>En cuanto a los ponentes y participantes, no se les proporcionaba un curso inductorio a la modalidad ni a las herramientas utilizadas.</p> <p>Los recursos tecnológicos de la empresa eran monitoreados de manera constante y probados antes de cada evento, por lo que su funcionamiento siempre fue adecuado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los participantes tengan un curso de inducción a la modalidad y a las características del evento.</li> <li>• Que los ponentes participen en una sesión donde se familiaricen con la modalidad y sus herramientas.</li> </ul>
<p><b>Desarrollo de los programas:</b> Elaboración de un plan de trabajo, que contenga las actividades a realizar, el personal responsable y los tiempos de realización.</p>	<p>Una vez identificadas las ponencias y actividades de cada evento, se diseñaba un programa de sesiones con los horarios y las personas responsables de cada una de ellas. Sin embargo por falta de organización algunas actividades tenían que ser canceladas, reprogramadas o sustituidas.</p>	<p>Se recomienda a la empresa confirmar con anticipación cada una de las ponencias y actividades programas y crear un plan de contingencia en caso de cancelaciones o cambios.</p>

Como un análisis de la tabla anterior se presenta a continuación un listado de las actividades totales que se presentan durante esta fase tanto en la literatura como en *eLearning Institute* y su representación gráfica con la finalidad de detectar con mayor claridad las actividades que no son tomadas en cuenta por la organización.

Actividades por fase	Citadas en la literatura	Realizadas en <i>eLearning Institute</i>
Rentabilidad del Proyecto	1	0
Planificación y Programación Previa	5	3
Definición de Estrategia	3	1
Selección y Creación de Contenidos	6	0
Preparación Logística	2	0
Preparación de la Organización	2	1
Desarrollo de Programas	3	1

Tabla 4.1 Actividades a realizar en la "Fase Antes del Evento"



Gráfica 4.1 Actividades a realizar en la "Fase Antes del Evento"

Dentro de la gráfica se puede apreciar que las actividades que realizaba la empresa se encuentran durante toda la fase por debajo de las que presenta la literatura. A continuación se enlistan de manera general las actividades que no son tomadas en cuenta por *eLearning Institute* y las cuales pueden considerarse como áreas de oportunidad:

1. Rentabilidad del proyecto
2. Planificación y programación previa: identificación de dificultades y proceso de documentación.
3. Definición de la estrategia e-learning: definición de metodología y de evaluación.
4. Selección y creación de contenidos: características del lenguaje, estructura interna del texto, tipografía, encabezados, densidad del texto e ilustraciones y gráficos.
5. Preparación logística del evento: definición de competencias y de perfiles.
6. Preparación de la organización: preparación intensiva de humanos y materiales.
7. Desarrollo de programación: definición clara del plan de trabajo, del personal responsable y de los tiempos de entrega.



ACTIVIDADES A REALIZAR DURANTE EL EVENTO		
Actividades de acuerdo a la literatura	Actividades realizadas en eLearning Institute	Actividades a realizar en eLearning Institute / Área de oportunidad
<b>Estructura de una unidad didáctica:</b> Aspectos que debe tomar en cuenta el facilitador al impartir un programa de capacitación en línea.	Los temas eran impartidos sin una estructura didáctica que permitiera crear un contexto para los participantes que les ayudara a comprender la relevancia y aplicaciones del tema en su contexto personal y profesional.	Se recomienda a la empresa que oriente a los ponentes en diseñar una estructura didáctica para la exposición de sus temas abarcando los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción al tema.</li><li>• Objetivos específicos, comprensibles y motivadores.</li><li>• Esquema: contenido e ideas claves.</li><li>• Desarrollo del tema.</li><li>• Resumen.</li><li>• Bibliografía.</li><li>• Actividades de aplicación.</li><li>• Glosario.</li><li>• Ejercicios de autocomprobación/ soluciones.</li></ul>
<b>Comunicación e interacción en el desarrollo de la capacitación:</b> Establecer correctamente la comunicación entre los participantes y el facilitador de acuerdo a los siguientes factores: espacio, tiempo, cuerpo, escritura y lectura.	La empresa no empleaba las herramientas de sus aulas virtuales como parte de una intercomunicación sino como un apoyo extra a la exposición del tema, donde su uso se limitaba a la aclaración de dudas.	Para contribuir al aprendizaje significativo de los participantes, se recomienda a la empresa prestar atención a los factores de espacio, tiempo, cuerpo, escritura y lectura y si lograr un acercamiento entre el ponente y los participantes.
<b>Trabajo colaborativo:</b> Realizar actividades de manera individual o grupal que permita a los participantes de la capacitación desarrollar el autoaprendizaje.	El programa de sesiones no daba oportunidad a que los participantes realizaran actividades en equipo y desarrollaran un trabajo colaborativo.	Se recomienda a la empresa que diseñe actividades en las que los participantes puedan compartir sus experiencias en un trabajo colaborativo.

A continuación se muestra el listado de las actividades totales que menciona la literatura citada, las actividades realizadas en la empresa para la Fase Durante el Evento y su representación grafica para observar las áreas de oportunidad.



Actividades por fase	Citadas en la literatura	Realizadas en eLearning Institute
Estructura de la Unidad Didáctica	9	3
Comunicación e Interacción	5	3
Trabajo Colaborativo	1	0

Tabla 4.2 Actividades a realizar en la "Fase Durante el Evento"



Gráfica 4.2 Actividades a realizar en la "Fase Durante el Evento"

Respecto a la gráfica de actividades presentada los aspectos a tomarse en cuenta por la empresa son:

1. Estructura de la unidad didáctica: establecer objetivos específicos, esquema de contenidos e ideas claves, bibliografía del tema, actividades de aplicación, glosarios y ejercicios de autocomprobación.
2. Comunicación e interacción en el desarrollo de la capacitación: no se consideran los factores de cuerpo (participación de asistentes) y lectura (textos complementarios).
3. Trabajo colaborativo: no se fomenta este tipo de trabajo en el programa de actividades.





ACTIVIDADES A REALIZAR POSTERIOR AL EVENTO		
Actividades de acuerdo a la literatura	Actividades realizadas en eLearning Institute	Actividades a realizar en eLearning Institute / Área de oportunidad
<b>Métodos de evaluación:</b> aplicación de evaluaciones cuantitativas y cualitativas.	Referente a la evaluación, la empresa diseñaba un cuestionario de opinión acerca del gusto o disgusto de los temas tratados y de la participación del ponente, sin embargo no se midió realmente el nivel de aprendizaje por parte de los alumnos ni la calidad del contenido de las ponencias.	Se recomienda a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un evaluación cuantitativa del rendimiento del participante y</li> <li>Una medición cualitativa que permita conocer la efectividad y el impacto del congreso.</li> </ul>
<b>Modelo integral de evaluación:</b> Mediciones que contemplen la evaluación de redacción, de aprendizaje, de comportamiento y de resultados.		Se recomienda a la empresa hacer uso de un modelo integral de evaluación que mida en los participantes la reacción ante el tema, el aprendizaje, el comportamiento y los resultados obtenidos.
<b>Retroalimentación o feedback:</b> Seguimiento del trabajo de los alumnos para identificar si los resultados obtenidos son los esperados o corresponden a lo planteado.		Se recomienda a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer apoyo a los participantes en dificultades que hayan presentado a lo largo del evento y</li> <li>Hacer un seguimiento de los participantes para conocer el impacto que tuvo el evento en su desarrollo profesional y personal.</li> </ul>

Por último se muestran las actividades que corresponden a esta fase de trabajo y su gráfica la cual nos muestra las áreas de oportunidad a considerar.

Actividades por fase	Citadas en la literatura	Realizadas en eLearning Institute
Métodos de Evaluación	2	1
Modelo Integral de Evaluación	4	1
Retroalimentación o Feedback	2	0

Tabla 4.3 Actividades a realizar en la "Fase Posterior al Evento"



Gráfica 4.3 Actividades a realizar en la "Fase Posterior al Evento"

Las actividades que requieren de mayor atención en esta fase por parte de la organización son:

1. Métodos de evaluación: implementación de un método cuantitativo.
2. Modelo Integral de Evaluación: que mida el aprendizaje y el comportamiento de los participantes así como y los resultados obtenidos en la organización.
3. Retroalimentación o *feedback*: ofrecer apoyo durante el evento respecto a la temática y dar seguimiento a los participantes.



A manera de resumen y en base a los resultados obtenidos observamos que la fase del evento que se considera con mayores focos de atención es la "Fase Antes del Evento" debido a que las actividades que menciona la literatura se realizaban de manera parcial dejando de lado su importancia, de tal manera que todo el peso recaía en las actividades que se llevaban a cabo en la "Fase Durante el Evento".

Al ser los procesos antes del evento los que dan la pauta de estructura y organización y no ser considerados como relevantes provocaban que en el desarrollo del evento se presentarán la mayor parte de las dificultades como por ejemplo contar con un grupo de participantes muy diverso en sus características, tener un programa de conferencias y actividades poco relacionadas entre sí, no contar con la confirmación de los ponentes antes del arranque del evento así como mostrar materiales de apoyo de bajo contenido didáctico.

Por último en la "Fase Posterior al Evento", si bien la organización realizaba un tipo de evaluación de opinión, éste resulta poco confiable para identificar el aprendizaje en los participantes, por lo cual el aspecto de la elección del método de evaluación, es la actividad que mayor atención requiere en esta fase.



---

## DISCUSIÓN

---

Hoy en día debido a los avances tecnológicos, a las necesidades de capacitación en las organizaciones y a la preocupación de minimizar costos y tiempos, la capacitación en línea o *e-learning* se ha convertido en una herramienta de gran popularidad y uso dentro de las organizaciones e instituciones educativas como una nueva técnica de capacitación.

A lo largo de presente trabajo se ha podido constatar que la aplicación de ésta técnica implica una intervención multidisciplinaria de expertos que estén a cargo del desarrollo de las diversas áreas que se encuentran involucradas en el desarrollo de un evento en línea. Es decir, es importante tomar en cuenta todos los aspectos tecnológicos, psicológicos, pedagógicos y administrativos que intervienen en el proceso de diseño y realización.

*eLearning Institute* es una empresa que se ha enfocado a realizar congresos virtuales que contribuyan a la formación de sus participantes y de las empresas colaboradoras, sin embargo, si bien la empresa utiliza tecnología de punta para el desarrollo de dichos eventos deja de lado aspectos que son de gran relevancia para su realización.

Como primer objetivo de este trabajo se planteó realizar un proceso de documentación que facilitara a la empresa identificar cada una de las actividades que realiza para estos eventos. Como parte de los resultados se muestra un diagrama de flujo que contiene todas las actividades que se realizaban dentro de la organización para su diseño y desarrollo; con esto se puede constatar que la empresa deja de lado una serie de actividades que resultan ser de gran relevancia para obtener éxito en los participantes y en la misma organización. Con este aspecto se resalta la importancia que menciona Souto (2006) acerca de hacer una documentación de cada uno de los procesos que realiza la organización como un antecedente para desarrollar eventos futuros en modalidad virtual.



El segundo objetivo planteaba el hecho de identificar aquellas deficiencias en el proceso de planeación de eventos en línea, para este punto se tomaron como referencia los textos de Souto (2006), Unigarro (2001) y García (2006), para identificar las diferencias entre el proceso documentado en la literatura y el diagrama de flujo que se realizó para la organización. Con estos datos se pudo hacer una tabla comparativa que reflejara aquellas actividades no realizadas por e-learning. Esta tabla resulta de gran importancia porque una vez identificadas las deficiencias, nos es posible crear un programa de trabajo que cubra dichas actividades y mejore los procesos de los eventos, de tal manera que como mencionan los autores se pueda contribuir en el desarrollo personal y profesional de los participantes de esta modalidad de estudio.

Por último, el tercer objetivo fue plantear soluciones que contribuyan en el mejoramiento de la realización de dichos eventos, este tema en específico aborda nuestra contribución como psicólogas en el área de la educación a distancia, tomando como referencia este aspecto podemos decir que en base a nuestra experiencia dentro del programa de estudios de la carrera, las prácticas profesionales en la organización y la revisión bibliográfica que se realizó para este proyecto, consideramos que los temas de mejora, a considerar por la empresa de acuerdo a los servicios que ofrece, son el proceso andragógico que toma en cuenta los principios de enseñanza-aprendizaje en adultos, la realización de una guía de instructor o carta descriptiva como un plan de sesiones, la elaboración de materiales de apoyo con contenidos didácticos, el diseño de un modelo de evaluación integral y por último la supervisión y evaluación de los instructores involucrados.

De acuerdo al proceso andragógico, un modelo de capacitación en línea para adultos debe tomar en cuenta que éste aprende de acuerdo a sus necesidades y en base a su contexto profesional y personal por lo que es indispensable que para lograr un aprendizaje significativo se identifiquen correctamente cuáles son sus necesidades de capacitación, las habilidades que requiere desarrollar así como



contar con un ambiente de trabajo que motive su desarrollo físico y psicológico. Asimismo como menciona este proceso, existen características a considerar por parte de los profesores para el desarrollo de un evento bajo esta modalidad, como contextualizar los temas en el entorno profesional y personal de los alumnos, propiciar la participación y discusión de los temas así como desarrollar las habilidades de comunicación, características que al ser tomadas en cuenta aportan una mayor eficacia al proceso de enseñanza en adultos. Por ello se recomienda a la empresa dar la importancia necesaria a este tema y trabajar bajo un enfoque donde el objetivo sea fomentar el desarrollo profesional y personal de sus asistentes, no perdiendo de vista su mercado potencial, las personas adultas.

Respecto a la realización de una guía para el instructor, ésta tiene como fin el establecer un programa de sesiones donde se especifiquen de manera general y particular todas aquellas actividades que deberán ser realizadas, mencionando las personas encargadas, los tiempos de trabajo, los propósitos del curso, los objetivos específicos y finales, el contenido temático y las experiencias de aprendizaje, los criterios y medios de evaluación y elementos de operación que incluyen acuerdos generales, el inventario de recursos, costos de realización, el procedimiento de revisión y el cronograma de actividades a seguir (Arias, 1999 y Grados, 2003). De tal manera que dentro de la organización del evento, se pueda utilizar como una guía de trabajo en la Fase Durante el Evento la cual ayudará a la empresa a llevar un orden de las actividades de sus eventos así como de las herramientas y aplicaciones que utilizará en cada una de ellas, permitiendo así una mayor organización por parte del personal interno, menos probabilidades de imprevistos y por lo tanto un mejor desarrollo de sus congresos en línea.



En base al diseño de materiales con contenidos didácticos y de acuerdo a lo revisado, para un exitoso aprendizaje por parte de los participantes éstos deben poseer un diseño pedagógico que este enfocado a los objetivos del curso y que involucren a los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que puedan aplicar sus conocimientos en su entorno real.

Un buen diseño de materiales didácticos propiciará que los asistentes de los eventos realizados por la empresa *eLearning Institute* estén interesados en los temas en que ellos participan logrando como resultado un buen entendimiento y aprendizaje de los temas expuestos, así mismo, la buena impresión y experiencia obtenida determinarán el deseo de participar en futuros eventos.

Un ejemplo de un modelo propuesto para el diseño de materiales didácticos para cursos de capacitación (en modalidad presencial) es la Norma Técnica de Competencia Laborar creada por el CONOCER (Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral) como un referente para la evaluación y certificación de aquellas personas y organizaciones involucradas en el diseño de cursos de capacitación. Esta Norma incluye criterios de evaluación para el diseño de cursos de capacitación, el diseño de instrumentos para la evaluación de los cursos y el desarrollo de materiales didácticos correspondientes. (La información completa de dicha norma se puede ver en el Anexo 12 y 13 del presente trabajo)

Consideramos importante que para el desarrollo de los eventos en la empresa *eLearning Institute* se tome en consideración el trabajar bajo un esquema de diseño de materiales didácticos, como lo menciona la Norma Técnica de Competencia Laboral u otro material de apoyo creado por alguna otra Institución profesional enfocada al tema de la educación. Éste apoyo documental dará más oportunidades a la empresa de organizar eventos en línea con éxito, bajo un esquema seguro y aportando confiabilidad tanto a las personas involucradas en su desarrollo como a los asistentes.



Un elemento importante en el tema de la capacitación es sin duda el modelo o tipo de evaluación que la persona u organización capacitadora emplea para analizar la funcionalidad de sus cursos o eventos formativos.

En este aspecto y considerando que la empresa *eLearning Institute* sólo aplica evaluaciones de opinión por parte de los participantes de sus eventos, recomendamos a la misma el implementar un modelo de evaluación integral que refleje sí la opinión que causo el evento en los participantes, pero también un valor que nos haga saber que los temas impartidos fueron de ayuda para el desarrollo profesional y personal de los asistentes así como sí las técnicas empleadas para impartir los temas sí están provocando un aprendizaje significativo.

Respecto a las limitaciones que enfrentamos a lo largo del proceso de intervención, podemos mencionar en primera instancia las que se presentaron de manera personal. Al ingresar a la institución no contábamos con los conocimientos y habilidades necesarias para manejar las herramientas de comunicación que utilizaba la empresa, aun cuando ya existía una generación de prácticas previa que nos asesoraba en las actividades, este apoyo era insuficiente debido a que no existía un tiempo determinado para la capacitación y tenía que realizarse de manera rápida al mismo tiempo que se llevaban a cabo las actividades. En el Anexo no. 2, se presenta una tabla que muestra los temas relacionados con la intervención y la fuente de la que se obtuvo el aprendizaje.

Acerca de esta limitante se sugiere a la empresa implementar un curso de inducción breve en el cual se describan de manera general las generalidades de la empresa, sus objetivos, servicios y las herramientas que se utilizan con mayor frecuencia, de tal manera que los nuevos integrantes puedan abordar de una manera más eficaz el trabajo dentro de la organización. En el Anexo no. 11 se presenta una propuesta de curso de inducción creado por las sustentantes como parte de las materias complementarias a las prácticas profesionales.





En cuanto a los aspectos dentro de la organización que actuaban como una limitante, fue la falta de equipos de cómputo y comunicación, ya que al unirse las dos generaciones de prácticas el número de personal aumentó y la empresa no contaba con equipos completos para que cada persona pudiera desarrollar sus actividades, por lo que al inicio algunos practicantes trabajamos en máquinas compartidas lo que dificultaba el desarrollo de las actividades. En este caso se recomienda a la empresa, que en la medida de lo posible, cada uno de los integrantes de la empresa cuente con un equipo para poder realizar las actividades de manera temporal.

Otra limitante dentro de la organización, es que el trato hacia el personal en ocasiones era un tanto agresivo, por lo que al concluir la primera generación sus actividades en la empresa, algunos integrantes de la segunda generación también causaron baja lo que provocó que la carga de trabajo fuera mayor y no se pudiera prestar la atención y cuidado necesario a cada una de las actividades de los eventos. En este caso se recomienda a la empresa implementar actitudes que motiven el trabajo de los participantes y en la medida de las posibilidades, contar con una plantilla de trabajo fija en la cual se puedan dividir las actividades y se les pueda prestar la atención necesaria.

Por último y a nuestra consideración la limitante principal dentro de la organización fue la poca participación que teníamos como psicólogas limitando nuestras actividades a aspectos administrativos e informáticos; es importante mencionar que la organización realizaba congresos y conferencias virtuales pero no eventos dirigidos al proceso de capacitación por lo que la mayor parte de los aspectos que intervienen en un proceso de enseñanza-aprendizaje no eran tomados en cuenta para el diseño de los eventos, razón por la cual nuestras actividades de intervención y sugerencias desde la perspectiva psicológica eran poco tomadas en cuenta.



Algunos de los aspectos sugeridos fueron el realizar un curso de inducción tanto para el personal, los ponentes y los participantes de acuerdo a la temática y actividades a realizar en el evento en cuestión, mejorar o complementar el esquema de evaluación para que los resultados de éste reflejara el aprendizaje real obtenido, llevar a cabo más difusión de los eventos, en instituciones educativas para el caso específico del Congreso de *EduOnline* 2007 debido a que se invitó a las mismas instituciones y personas de eventos anteriores; emplear el uso de otros medios de comunicación para promover los Congresos, no sólo el uso de Internet.

Consideramos que ya que es la misma organización la que solicita personal con el perfil de un psicólogo organizacional, ésta permita que los practicantes apliquen los conocimientos adquiridos dentro de su programa de conferencias ya que como vimos en la literatura citada este tipo de eventos son de carácter multidisciplinario y requieren de la aportación y colaboración de diferentes áreas de estudio. Finalmente en cuanto a las sugerencias para la realización de un próximo evento dentro de la organización, consideramos importante que se tomen en cuenta, en la medida de lo posible, los aspectos mencionados dentro del apartado de resultados como área de oportunidad para lograr mejoras en la realización de cada una de las fases del proceso de un evento en línea.

Asimismo, para las personas que quisieran abordar problemáticas similares, sugerimos realizar un análisis comparativo de los procesos de trabajo que lleven a cabo diversas organizaciones que apliquen un proyecto de capacitación en línea con el fin de encontrar similitudes y diferencias que contribuyan a diseñar un modelo integral de trabajo para implementar esta modalidad.



---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- Alvarado, E. G. (2003). *Las tecnologías de comunicación aplicadas a la educación. El uso en la capacitación de tutores en la enseñanza a distancia del programa secundaria a distancia para adultos*. Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Arias, F. (1999). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México.
- Barberá, E., Badia, A. (2004). *Educación con aulas virtuales*. Madrid: Machado libros, volumen CXLVII.
- Barberá, E. (2006). *Educación abierta y a distancia*. España: UOC, 1ª edición en castellano.
- Barranco, S. I. (2003). *Proyecto Multimedia de Capacitación a Distancia vía Web de fundamentos de planeación estratégica*. Tesis de Licenciatura en Informática, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Cabrero, J. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis.
- Calderón, A. E. (1988). *Computadoras en la Educación*. México: Trillas, 1ª edición.
- Díaz, C. J. (2004). *Aprendiendo en línea*. México: Universidad Veracruzana, 1ª edición.
- Flores y Pérez, G. (1982). *La capacitación y su función dentro de un programa de transferencia tecnológica*. Tesis de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- García, A. L. (2006). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Madrid: Ariel Educación, 3ª impresión.
- Grados, J. (2003). *Reclutamiento, selección, inducción y contratación*. México: Editorial Moderno.



- Hernández, R., Rodríguez, I. (2009). *El E-learning. Una alternativa de la Capacitación en las Organizaciones*. Tesis de Licenciatura en Psicología, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Kidd, J (1993). *El proceso del aprendizaje: Como aprende el adulto*. Buenos Aires, Argentina: El ateneo.
- Knowles, M. (2001). *Andragogía: El aprendizaje de los adultos*. México: Oxford University, 1ª edición en español.
- Litwin, E. (2000). *La educación a distancia: Temas para el debate en una nueva agenda educativa*. Argentina: Amorroto Editores.
- Ltiwin, E. (2004). *Tecnología en las aulas*. Buenos Aires-Madrid: Amorroto.
- Moreno, A. (1998). *Videoconferencias y educación a distancia*. Tesis de Licenciatura en Ingeniería, Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Patiño, H. (2009). *Asesoría de reporte laboral. Informe de prácticas de titulación*. México: Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pérez, Ma. del R. (2003). *E-Learning: Enseñanza a través de tecnologías de la información una alternativa de capacitación en habilidades comunicativas dentro de una empresa de servicio*. Tesis de Licenciatura en Pedagogía. FES Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Pérez, R. R. (2005). *La capacitación a través de la educación a distancia. El caso de la Comisión Nacional del Agua*. Tesis de Maestría, Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Red de educación continua (2003). *Educación continua en la UNAM. Estrategias, Gestión y Casos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Reza, T. J. (1995). *El ABC del Instructor de procesos educativos*. México: Panorama, 1ª edición.



- Ríos, A. J., Cebrián de la Serna, M. (2003). *Nuevas Tecnologías Aplicadas en la Distancia*. Ajibre.
- Rodríguez, J. (2004). *Aprendizaje Virtual: Enseñar y aprender en la era digital*. México: Homosapiens, 1ª edición.
- Salinas, S. (2004). *Medios didácticos multimedia para el aula. Guía práctica para docente*. España: Vigo, 1ª edición.
- Santana, E. (2000). *La capacitación basada en computadora: un modelo de comunicación en la educación a distancia*. Tesis de Licenciatura en Pedagogía, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Siliceo, A. A. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa Noriega.
- Soriano, E. J. (2000). *La utilización de la Internet en la capacitación de la mediana y pequeña empresa*. Tesis de Licenciatura en Ciencias Administrativas, EBC; Sistema Universitario Especializado en Negocios, México.
- Souto, M. A. (2006). *Formador de Teleformadores: Claves para diseñar, elaborar y aplicar un programa e-learning con éxito*. España: Ideaspropias, 1ª edición.
- Tancredo, B. (2004). *Cursos Basados en la Web. Principios teóricos-prácticos para la elaboración de cursos*. México: Trillas, 1ª edición.
- Unigarro, M. (2001). *Educación virtual. Encuentro formativo en el ciberespacio*. Colombia: UNAB, 1ª edición.
- Vázquez, G. (2005). *Plataforma básica para un sistema de aprendizaje a distancia*. Tesis de Licenciatura en Ingeniería en Computación, Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional Autónoma de México, México.



**Páginas web:**

- Página principal de eLearning Institute extraído en Enero de 2007 desde: [www.e-learninginstitute.org](http://www.e-learninginstitute.org)
- Información de eLearning Institute. Wiki Interna de la empresa. Extraído en Enero de 2007 desde: [http://www.e-learninginstitute.org/w/roundtable/index.php/Visi%C3%B3n\\_EI](http://www.e-learninginstitute.org/w/roundtable/index.php/Visi%C3%B3n_EI)
- Página de Congreso Responsabilidad2006 extraído en Diciembre de 2006 desde <http://www.responsabilidad2006.com>
- Página de Congreso EduOnline2007 extraído en Enero de 2007 desde <http://www.eduonline2007.com>
- Definición de Wikis, extraído en Mayo de 2009 desde <http://es.wikipedia.org/wiki/Wiki>
- Definición de Dreamweaver, extraído en Mayo de 2009 desde <http://www.hooping.net/glossary/adobe-dreamweaver-169.aspx>
- Enif, María Ghisella y Marta, Survey Monkey Aplicaciones en el Área Educativa. Extraído en Mayo de 2009 desde <http://surveymonkey.blogspot.com/>
- Definición de YAMS. Extraído en Mayo de 2009 desde <http://rbytes.org/descargar/cat/e-mail/clientes/yams-yet-another-mail-sender/>



---

**ANEXOS**

---

**Anexo 1.** Reportes semanales de actividades dentro del escenario. Ejemplos de la documentación de actividades diarias que se realizaban en la empresa y las cuales se presentaban al asesor del proyecto.

REPORTE DE PRÁCTICAS SEMANAL SEMANA DEL 25 AL 29 DE SEPTIEMBRE Sustentante Annia E. Salazar Zapata	
<b>LUNES 25</b>	Identifique el servicio de soporte técnico para usuarios del curso de Inbursa Identifique como se utiliza el controldesk de Mundo Pyme *Fui a entregar dos facturas a Inbursa
<b>MARTES 26</b>	Identifique el procedimiento para enviar mensajes masivos personalizados por el YAMS Ingrese información de mundo Pyme 4 apartados de empresas que apoyan el proyecto. Estuve en junta con el Ing. Heredia para al planificación de Sumaton
<b>MIÉRCOLES 27</b>	A partir de este día empecé a trabajar como asistente del ingeniero Víctor Heredia Ingrese información sobre mundo Pyme acerca de las incubadoras Empresariales (3) Estuve revisando las páginas de Eduonline2006 y Mundo Pyme2006
<b>JUEVES 28</b>	*Hice la integración y entrega de documentos para crear organización Sumaton *Di formato a la carta de otorgamiento de poder Hice una búsqueda en Internet acerca de objetos de aprendizaje y forme un resumen de la información encontrada
<b>VIERNES 29</b>	Enseñe a Anabell a editar información en la Wiki y a ligar las direcciones electrónicas con su sitio en el controldesk *Empecé la actualización del directorio de eLearning en la Wiki



## Anexo 1. Continuación

REPORTE DE PRÁCTICAS SEMANAL  
SEMANA DEL 25 AL 29 DE SEPTIEMBRE  
Sustentante Susana E. Reyes Castillo

25 de Sept	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aprendí a usar el programa de MindManager</li><li>▶ Aprendí a cargar láminas en el aula virtual y hacer que todos veamos los cambios</li><li>▶ Ayude a Paola a realizar un mapa conceptual en MindManager sobre los aspectos importantes del Sumatom</li><li>▶ Logre completar las listas de asistencia al curso Atención y Trato al Público</li><li>▶ Realice las 14 constancias de los participantes del curso Atención y Trato al Público</li></ul>
26 de Sept	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aprendí cómo se da soporte en el aula virtual de Inbursa</li><li>▶ Logre entender y manejar más las herramientas de soporte del aula virtual</li></ul>
27 de Sept	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aprendí a editar en el controldesk y las wikis de Mundo PyME</li><li>▶ Aprendí a usar el servidor SurveyMonkey</li><li>▶ Logre editar el directorio de Mundo PyME</li><li>▶ Edite, en la wiki, las 20 razones para participar en Mundo PyME</li><li>▶ Edite, en la wiki de Mundo PyME, las fechas de registro de los participantes</li><li>▶ Edite, con Paola, las características del precongreso y congreso de Mundo PyME2006</li><li>▶ Edite la Convocatoria a Ponentes de Mundo PyME</li></ul>
28 de Sept	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Aprendí a editar las encuestas en el servidor SurveyMonkey</li><li>▶ Aprendí cómo ligar el portal de Mundo PyME a las encuestas del SurveyMonkey</li><li>▶ Logre editar tres encuestas de Mundo PyME en el SurveyMonkey (Emprendedores, Instituciones y Proveedores de Mundo PyME)</li></ul>
29 de Sept	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Busque información sobre la estratificación de PyMES</li><li>▶ Edite la wiki de preguntas frecuentes de Mundo PyME</li><li>▶ Edite la wiki del registro a Mundo PyME (fechas)</li><li>▶ Edite el directorio de Mundo PyME</li></ul>





**Anexo 2.** Tabla de aprendizaje. Relación de herramientas y conceptos aprendidos a través de la organización, director de proyecto o autoaprendizaje durante el periodo de prácticas.

Programa/Herramienta	Utilidad	eLearning Institute	Asesor de proyecto	Autoaprendizaje
ControlDesk	Editar contenidos para generar páginas web			<input checked="" type="checkbox"/>
Wiki	Editar contenidos como son: procedimientos, planes, proyectos, directorios e información en general susceptible de ser modificada por otra persona			<input checked="" type="checkbox"/>
Aula Virtual	Llevar a cabo Presentaciones, Juntas, Cursos, Eventos, etc.			<input checked="" type="checkbox"/>
SurveyMonkey	Realizar formularios, encuestas, investigaciones en línea, obteniendo resultados con mayor rapidez.			<input checked="" type="checkbox"/>
Skype	Medio de comunicación, por el cual se pueden realizar llamadas telefónicas gratuitas a cualquier parte del mundo			<input checked="" type="checkbox"/>
GotoMeeting	Permite ver la pantalla de un usuario, realizar modificaciones en su equipo (en línea), con ello se puede realizar soporte técnico o trabajo en grupo, capacitación, etc.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Mail Hunter	Buscador de correos electrónicos en páginas web, permite también validar dichos correos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
DreamWeaver	Permite realizar folletos, boletines, páginas web, etc. En diversos formatos Java, HTML,			<input checked="" type="checkbox"/>
Project Manager	Programa que permite administrar y programar proyectos de una o varias empresas, programar tareas, establecer fechas, responsables del proyecto, clientes, proveedores, etc. Las cuales se encuentran disponibles en línea	<input checked="" type="checkbox"/>		
Outlook	Permite enviar y recibir mails en formato HTML			<input checked="" type="checkbox"/>
Yams	Envío de correos masivos			<input checked="" type="checkbox"/>
Diagrama de Flujo	Organización de proceso de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
Gráfica de Polígono de Frecuencia	Seguimiento del Proceso		<input checked="" type="checkbox"/>	
Tablero Indicador	Parámetro cuantificable que permite tener resultados específicos		<input checked="" type="checkbox"/>	
Documentación del Trabajo	Mejora continua del trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	
Eudora Mail	Administración de correos	<input checked="" type="checkbox"/>		
Soporte Técnico	Aclarar la funcionalidad, las dudas y problemas técnicos que puedan surgir en un evento en línea			<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos de Documentación	Entender los procesos para lograr una mejor documentación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trabajo Colaborativo	Proceso de Documentación			<input checked="" type="checkbox"/>
Administración del Aprendizaje	Proceso de Documentación			<input checked="" type="checkbox"/>
Competencias Laborales	Proceso de Documentación			<input checked="" type="checkbox"/>



**Anexo 3.** Semáforo de Actividades. Indicador de avance de las actividades requeridas por el asesor del proyecto.

### SEMÁFORO

Actividad St	atus
Contexto Laboral	
Gráfica de Actividades por mes	
Reporte Semanal del 13 al 17 de Noviembre	
Reporte Semanal del 21 al 24 de Noviembre	
Reporte Semanal del 27 al 29 de Noviembre	
Reporte Semanal del 4 al 8 de Diciembre	
Reporte Semanal del 11 al 15 de Diciembre	
Reporte Semanal del 18 al 22 de Diciembre	
Reporte Semanal del 8 al 12 de Enero	
Reporte Semanal del 15 al 19 de Enero	
Reporte semanal del 22 al 26 de Enero	
Reporte Semanal del 29 de Enero al 2 de Febrero	
Junta con Humberto Patiño 1 de Febrero	
Agregar Números Crudos a las gráficas	
Acomodar todas las graficas de actividades en una sola.	
Agregar Tabla de Bibliografía y Aprendizaje	
Propuesta de Índice para Proyecto	
Reporte semanal del 5 al 9 de Febrero	
Reporte semanal del 12 al 16 de Febrero	
Reporte semanal del 19 al 23 de Febrero	
Reporte Semanal del 26 de Febrero al 2 de Marzo	
Junta con Humberto Patiño 1 de Marzo	
Diagrama de Flujo	
Modificar tabla de Autoaprendizaje	
Gráfica polígono de Frecuencia	
Trabajo de Rafa e Isaac	
Actualizar grafica de Actividades	
Reporte Semanal del 5 al 9 de Marzo	
Junta con Humberto Patiño 8 de Marzo	
Reporte Semanal del 12 al 16 de Marzo	
Separación de el proceso de Ponente	
Incluir en el Índice el nuevo capítulo	
Crear lista para el aseguramiento de la calidad final del trabajo	
Actualización de tabla de Bibliografía	
Junta con Humberto Patiño 22 de Marzo	
Cambiar color en Diagrama de Flujo	
Reporte Semanal del 19 al 23 de Marzo	
Reporte Semanal del 26 al 30 de Marzo	
Reporte Semanal del 2 al 6 de Abril	
Actualización de asistencias hasta el 30 de Marzo	
Actualización de gráfica de actividades hasta el 30 de Marzo	
Reporte Semanal del 9 al 13 de Abril	
Junta con Humberto Patiño 12 de Abril	
Actualización de Actividades por mes	
Colores en diagrama de flujo	
Introducción del Proyecto	
Reporte semanal del 16 al 20 de abril	



Junta con Humberto Patiño 19 de Abril	
Actualizar Tabla de aprendizajes	
Actualizar Tabla de Bibliografía	
Colocar código en Diagrama de flujo	
Junta con Humberto Patiño 26 de Abril	
Actualización de actividades por mes	
Reporte Semanal del 23 al 27 de Abril	
Junta con Humberto Patiño 3 de Mayo	
Anteproyecto de Titulación	
Reporte Semanal del 30 de Abril al 4 de Mayo	
Reporte Semanal del 7 al 11 de Mayo	
Reporte Semanal del 14 da 18 de Mayo	
Reporte Semanal del 21 al 25 de Mayo	
Modificación de objetivos generales de anteproyecto	
Modificar apartado de Aportaciones a la Psicología	
Junta con Humberto Patiño 31 de Mayo	
Reporte Semanal del 28 de Mayo al 1 de Junio	
Inscripción de Anteproyecto	
Reporte Semanal del 4 al 8 de Junio	
Reporte Semanal del 11 al 15 de Junio	
Actualización de Asistencias	
Actualización de Actividades por Mes	
Junta con Humberto Patiño Junio 2009	
Cambiar orden de capítulos 1 y 2	
Revisar cuadernillo de reporte de informe y ordenar la información.	
Cambiar nombre de tema capítulo 1 "comportamiento por actitudes"	
Bibliografía y citas en formato APA	
Texto uniforme en pasado	
Meter en Capítulo 1 información sobre facilitador virtual	
Resultados: cualitativos y cuantitativos	
Resultados por evento: antes, durante y después	
Sugerencias: que no había y debió haber. Anexos	
Poner puntos al final de cada tema	
Actualizar título del Cap. 1: Principios de aprendizaje y de educación virtual	
Quitar tema dos del capítulo 2 y aclarar que las herramientas las vimos en el capítulo anterior	
Modificar la numeración del Índice	
Para la introducción del capítulo 3, definir que es un congreso presencial	
Actualizar título del Capítulo 3: Características y funcionamiento general de un congreso en línea	
Aclarar que las fases del proceso en línea no es de la literatura	
Cita de Humberto en fases de congreso	
Citar a Souto en cada tema para dar continuidad	
Pedir a Humberto Norma técnica laboral para diseño de material didáctico	
Citar a Donald Kick Patrick 1967 en los 4 tipos de evaluación	
Mencionar en apartado otras Experiencia que la información proviene de tesis del mismo tema	
Actualizar título del Cap. 1: Principios de aprendizaje y de educación virtual	



**Anexo 4.** Graficas de trabajo. Dentro del programa de intervención, el Asesor del proyecto solicitaba una documentación diaria de actividades la cual se dividía en actividades relacionadas con las prácticas escolares y las NO relacionadas. A continuación se muestra una grafica condensada de los nueve meses de actividad.

**GRÁFICA DE ACTIVIDADES POR MES DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE JUNIO  
(Sustentante Annia E. Salazar Zapata)**

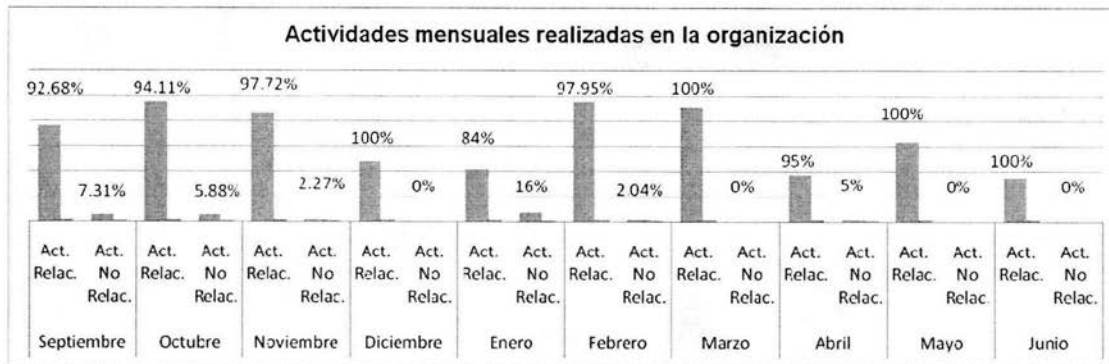


Septiembre	Act. Relac.	16	80%
	Act. No Relac.	4	20%
Octubre	Act. Relac.	48	77.41%
	Act. No Relac.	14	22.59%
Noviembre	Act. Relac.	36	85.71%
	Act. No Relac.	6	14.29%
Diciembre	Act. Relac.	23	95.83%
	Act. No Relac.	1	4.17%
Enero	Act. Relac.	38	97.43%
	Act. No Relac.	1	2.57%

Febrero	Act. Relac.	51	98.08%
	Act. No Relac.	1	1.92%
Marzo	Act. Relac.	31	96.87%
	Act. No Relac.	1	1.13%
Abril	Act. Relac.	19	100%
	Act. No Relac.	0	0%
Mayo	Act. Relac.	22	95.65%
	Act. No Relac.	1	4.35%
Junio	Act. Relac.	20	100%
	Act. No Relac.	0	0%



**GRÁFICA DE ACTIVIDADES POR MES DEL 15 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE JUNIO  
(Sustentante Susana E. Reyes Castillo)**



Septiembre	Act. Relac.	38	92.68%
	Act. No Relac.	3	7.31%
Octubre	Act. Relac.	48	94.11%
	Act. No Relac.	3	5.88%
Noviembre	Act. Relac.	43	97.72%
	Act. No Relac.	1	2.27%
Diciembre	Act. Relac.	24	100%
	Act. No Relac.	0	0%
Enero	Act. Relac.	21	84%
	Act. No Relac.	4	16%

Febrero	Act. Relac.	48	97.95%
	Act. No Relac.	1	2.04%
Marzo	Act. Relac.	46	100%
	Act. No Relac.	0	0%
Abril	Act. Relac.	19	95%
	Act. No Relac.	1	5%
Mayo	Act. Relac.	32	100%
	Act. No Relac.	0	0%
Junio	Act. Relac.	18	100%
	Act. No Relac.	0	0%



Anexo 5. Ejemplo del Portal Web del Congreso EduOnline2007. ([www.eduonline2007](http://www.eduonline2007))

[EduOnline Español](#)
[EduOnline English](#)
[EduOnline Português](#)
[Salones /eRooms](#)
[Registro /Grabaciones](#)
[Contacto /Contact](#)

## EduOnline 2007

Community Directory [Inicio de Sesión](#)

Comunidad/Community  
 Editar página/Edit Profile

Ligas importantes

Aula de Sopone  
 Insíbetele  
 Programa  
 Razones para participar  
 Grabaciones de las Sesiones  
 Horario Local

Organized by

¡¡Gracias a todos los participantes y ponentes de EduOnline2007!!  
 Ya estan listas las grabaciones de EduOnline2007,  
 Haz click aqui



[Tony Carr](#)
[Jorge Zavala](#)
[Nancy White](#)
[Teodoro Gonzalez](#)
[Peter Thierney](#)
[Don Tapscott](#)

**Accesa a las grabaciones del Congreso**

—

**Cre tu cuenta de acceso**  
 Create your account

**Ingresa con tu password**  
 Login with your password

**Realiza el pago de las grabaciones**  
 Register

## EduOnline 2007

¡¡Desde la comodidad de tu PC!!

## II Congreso Internacional en Línea de eLearning

26 febrero al 2 de marzo 2007

### Tema crucial de nuestro tiempo

# La Revolución Digital 2.0

(eLearning 2.0, las Redes Sociales de información y Conocimiento y las Tendencias en el Aprendizaje)



**Filipe Carrera**  
 Informal learning  
 ASTD Portugal



**Konstantin Goencke**  
 Social Networks and the Jaxt



**Nancy White**  
 "Blog Based Communities"  
 Full Circle



**Victor Heredia**  
 "The 2.0 Revolution"  
 eLearning Institute



**Jorge Zavala**  
 "The 2.0 Revolution"  
 TechBa Silicon Valley



**Tony Carr**  
 "Online Collaboration"  
 Centre for Educational Technology



**EduOnline2007 Presenta**

**Don Tapscott**  
 Cómo las Empresas más Inteligentes Crean Valor en la Era de la Colaboración Masiva

**Online Conference Highlights**

**Congreso totalmente en línea por Internet**

→ Una semana completa de programa accesible desde su computadora



Anexo 6. Ejemplo de convocatoria a ponentes creada en Dreamweaver.

**Responsabilidad**  
2006

\* Noviembre 29, 30 y Diciembre 1 \*



**1er Congreso Internacional en Línea de Responsabilidad Social**

**Estimado XX**

Tenemos el gusto de invitarte a participar como ponente plenario (desde la comodidad de tu computadora) al "Primer Congreso Internacional de Responsabilidad Social: Responsabilidad 2006" que se llevará a cabo los días 29, 30 de Noviembre y 1o de Diciembre de este año.

**Aspectos prácticos de la ponencia**

- La presentación a realizarse desde tu computadora
- Duración de 1 hr. (durante los días 28, 29 de nov y 1o de diciembre)
- No se utilizará video. Las sesiones serán interactivas con el apoyo de láminas de powerpoint
- Las sesiones en inglés tendrán traducción en una sala especial
- Tendrás el apoyo de un cofacilitador virtual para apoyarte en la interacción con los participantes (más de 10 países)
- Tendrás acceso a 1 hr de entrenamiento en la tecnología para hacer tu presentación y para poder hacer las pruebas necesarias
- Requerimos de tu autorización para que tu presentación se grabada y pueda integrarse en la memoria del evento
- Los ponentes tendrán acceso al congreso completo (cualquier donación al evento es bienvenida)
- El 100% de los ingresos por concepto de inscripción y patrocinio al evento serán entregados en calidad de donación a la Fundación Sumateo y a cumplir con sus fines

**Fecha límite de confirmación a más tardar el lunes 30 de octubre**

1. Registrarás tu Ponencia en la siguiente liga
2. Enviar un correo a [Gaby Reyes](mailto:Gaby.Reyes) con todos tus datos (nombre, e-mail, teléfono y título de ponencia)
3. Recibirás un correo de confirmación de ponencia.

Te invito a revisar algunos materiales relacionados con el evento

Sitio Congreso Responsabilidad2006.org  
<http://www.responsabilidad2006.org/>

Revisa los testimonio de eventos pasados

En este evento se pudo comprobar que un congreso por internet no solo es más práctico, accesible y cómodo, puede tener un mayor impacto a nivel de aprendizaje, qué se pueden generar más contactos e incluso puede ser más divertido que un congreso presencial.

Quedo a tus órdenes como siempre y agradecemos de antemano tu valiosísima participación.

Isaac Rodríguez Chávez  
[isaac.rodriguez@responsabilidad2006.org](mailto:isaac.rodriguez@responsabilidad2006.org)

  
1. Congreso Internacional de Responsabilidad Social 2006



**Anexo 7.** Ejemplo de la base de datos del registro de participantes y de ponentes en los Congresos.

Control de participantes.

no Participantes											
no Participante	No. Id	Pass	eMail	Fecha	Nombre	Apellido	Empresa	eMail	Tot	ACA	Put
<b>Registrados Pagados</b>											
29	24	101	1	1	jun-14	Maria Mercedes Libizuneta de la Torre	Independiente	libia_uzuneta@yahoo.com.mx	1	1	
30	25	102	1	1	jun-14	Javier Sahagún Sánchez	Universidad de Guadalajara	sahagun@mail.udg.mx	1	1	
31	26	103	1	1	jun-14	Leticia Fernández Quiróz	Instituto Politécnico Nacional	leticia_klez@hotmail.com	1	1	
32	27	104	1	1	jun-14	Ivette Rodríguez Urrea	ISEP	ivette78@gmail.com	1	1	
33	28	105	1	1	jun-16	Carla Banda Luna	Instituto de Servicios Educativos y Pedagógicos	baluce@hotmail.com	1	1	
34	29	106	1	1	jun-16	Martha Elena Baldenegro Hernández	Instituto de Servicios Educativos y Pedagógicos	maelba@hotmail.com	1	1	
35	30	107	1	1	jun-16	Shayla Dinora Banda Domínguez	Instituto de Servicios Educativos y Pedagógicos	shelyd70@hotmail.com	1	1	
36	31	108	1	1	jun-15	Alma Delia Leños	Centro de Integración Juvenil	juferial@hotmail.com	1	1	
37	32	109	1	1	jun-15	Minam Camillo López	Centro de Integración Juvenil	minam_camillo@prodigy.net.mx	1	1	
38	33	110	1	1	jun-21	Claudia Rodiles Álvarez Manilla		claudia_rodiles@hotmail.com	1	1	
39	34	111	1	1	jun-21	Silvia Del Valle	UNIAM	keopss@b-uunam.mx	1	1	
40	35	112	1	1	jun-22	Ana Patricia Ramos	Centro Universitario de la Costa	arc_anaramos@hotmail.com	1	1	
41	36	113	1	1		Juan Carlos Aranda	Net-learning	arandaj@utopa.com	1	1	
42	37	114	1	1	jun-14	Sandra Romero	Unidad Académica de Medicina Veterinaria y Zootecnia	sandra_romero16@yahoo.com.mx	1	1	
43	38	115	1	1	jun-16	Minam de los Angeles Díaz Córdoba		midiaz@uv.mx	1	1	
44	39	116	1	1	jun-27	Florencia Moreno Alcaraz	Universidad Autónoma de Sinaloa	frenda@uas.uasnet.mx	1	1	
45	40	117	1	1	jun-30	Genivi Elizbeth Góngora Cuevas	Independiente	gegongor@unimayab.edu.mx	1	1	
46	41	118	1	1	jun-30	Maria Teresa Aguirre Gamas	Maria Teresa Aguirre Gamas	maria@teresaguirre.com	1	1	
47	42	119	1	1	jul-03	David Alfaro Lemus	AQUA INTERACTIVE	david@aquainteractive.com.mx	1	1	
48	43	120	1	1	jul-03	Ramón Mondragón Sotelo	AQUA INTERACTIVE	rmondragon@aquainteractive.com.mx	1	1	
49	44	121	1	1	jun-30	Juan Carlos Guzmán Cedeño	Universidad Latina de América	jcguzman@mail.unia.edu.mx	1	1	
50	45	122	1	1	jul-13	Joaquín Vargas Baeza		joaquin1935@hotmail.com	1	1	
51	46	123	1	1	jul-13	Gisela Cota Yucupico	Universidad de Occidente	gcota@moschs.udm.mx	1	1	
52	47	124	1	1	jul-13	Julio González		jmanno@uat.edu.mx	1	1	
53	48	125	1	1	jul-17	Rafael Aguiar Mexuero	GLOBAL NETWORKS TECHNOLOGIES	raguero@gnt.cc	2	2	
54	49	126	1	1	jul-17	Luz María Padilla Castillo	GLOBAL NETWORKS TECHNOLOGIES	lpadilla@gnt.cc	1	1	
55	50	127	1	1	jul-17	Blanca García Luna	Inbursa	blunaa@inbursa.com	1	1	
56	51	128	1	1	jul-17	Laura Sánchez	Inbursa	lsanchez@inbursa.com	1	1	
57	52	129	1	1	jul-14	Emilia E. De la Sierra	SBS	emiladedelasierra@ceja.org.mx	1	1	
58	53	130	1	1		Ramiro	SBS	ramiro@compuciencia.com.ar	1	1	





Control de ponentes.

1	Nombre Ponente	País	Mail	Teléfono	Institución	Puesto	Título de ponencia	
2	Genny Elizabeth Góngora Cuevas	México	gegongor@unimayab.edu.mx	9999-4323-55	Universidad del Mayab	Coordinador de la Academia de Estadística	"La importancia de las estrategias de Tecnologías en la Educación"	
3	Daniel Mendoza Paredes	México	dmendoza@zaparedes@gmail.com	5323-1205	UNAM FES Iztacala	Académico	"Comunidades de Aprendizaje en el	
4	Maria de la Luz Fuentes Mercado	México	milmpp@yahoo.com.mx	5556711605	FES Zaragoza UNAM	Profesora-Investigadora	Investigación educativa en Educación	
5	Carina	Argentina	carinagnola@speedy.com.ar	430138	CIE	Capacitadora	"Las Presentaciones Multimediales y innovadora para tu clase!!"	
6	Claudia Mansa Pagano	Argentina	cpagano@speedy.com.ar	(54)02352-451112	Escuela Secundaria	Docente	"Las Presentaciones Multimediales y innovadora para tu clase!!"	
7	Própero Moran	España	pmoran@asturnet.es	34615213570	Universidad Carlos III en Madrid	Profesor	El empleo de técnicas eLearning en el presencial tradicional: la enseñanza	
8	Jose Pedro Rocha Reyes	México	rocha@servidor.unam.mx	55-5623-0233	UNAM	Alumno de doctorado	"Desarrollo Gerencial de Servicios de Hospitalaria"	
9	Maria Fernanda Selva	Argentina	mariafselva62@hotmail.com	0261-4243010	Esc. Rafael Obligado	Directora Primaria	Formas y Niveles de Participación	
10	Omar Moreno Almazán	México	almazanomar@comue.unam.mx	5623-1193	UNAM FES Iztacala	Docente	"Educación a Distancia: aplicaciones psicológicas"	
11	José Pedro Cortes Xiqui	México	pedrocx@yahoo.com	477-1893931	CORSO Consultoria Educativa	Director General	No	
12	Nancy Virtonio Gamara	Perú	nancie_nancy@hotmail.com	9791-6166	Universidad Alas Peruanas	Coordinador Remotal y Virtualización	No	
13	Rafael Fernández Flores	México	rferrefv@ gmail.com	5559-0350	UNAM FES Acatlán	Prof. De carrera Titular C	¿Ayudan las TICs a aprender mejor	
14								
15	Marta Elba Gutiérrez Vargas	México	mortho_cg@hotmail.com	(55)58454574	UNAM	Profesora	No	
16	Ponentes Nuevos							
17	Miguel Angel Montero	España	mmonteru@urg.es		34636239537	Universidad de Granada	Profesor	La enseñanza y el aprendizaje bajo un
18	Lady Mumugara	Perú	mumugaralady@yahoo.com	96549748	IMT AVH UPOCH	HEAD COMPUTER CENTER	DISTANCE LEARNING IN DEVELOPIN	
19								
20	Ma. Concepción Rodríguez Mateo	México	mc_mateo@yahoo.com	83 00 53 01	Facultad de Psicología UNAM	Coordinadora de la Opción cognición y educación de la Maestría en Ciencias	"Argumentación Emocional en Apre Virtual"	



### Anexo 8. Ejemplo de las Aulas Virtuales utilizadas en los Congresos.

> EduOnline Español > EduOnline English > EduOnline Portugués Salones /eRooms Registro-Grabaciones Contacto /Contact

## EduOnline 2007

Comunidad Directoria

Comunidad/Community  
 Editar página/Edit Profile

Enlaces importantes

Aula de Soporte  
 insíscrrete  
 Programa  
 Razones para participar  
 Grabaciones de las  
 Sesiones  
 Horario Local

Organized by

**Virtual Conference Rooms  
 Salones del Congreso  
 EduOnline2007**

Inicio de Sesión

**Accesa a las grabaciones del Congreso**

Crea tu cuenta de acceso!  
 Create your account

Ingresa con tu password!  
 Login with your password

Realiza el pago de las grabaciones/  
 Register to archives

Support room  
 Salón de Soporte  
 Entrar al Aula

English Room  
 Enter the room.  
 Remember to login in with your tag no\_name\_country.

Annex Room  
 Salón Anexo  
 Enter the room

Café  
 Entrar al Aula

Salón en Español  
 Aula A  
 Entrar al salón

Salón en Portugués  
 Aula B  
 Entrar al salón

Presenters Room  
 Salón de Expositores  
 Entrar al Aula

Enviar a un amigo

Powered by

Aula interna de eLearning

Archivo Acciones Ver Opciones Grabar Ayuda

## eLearning institute

Inicio Servicios Productos Aula Virtual Blog Registro

Centro de C...  
 Sector Finan...  
 eLearning Int...  
 Intelin.com,  
 capacitación  
 Finanzas,  
 Ka Intelin

Te guiamos en el desarrollo de tus proyectos de eLearning

eLearning Institute desde 1996 ayuda a organizaciones en toda América Latina a potencializar sus estrategias y proyectos de aprendizaje, colaboración y productividad organizacional

**Canales**

- Comuni...
- Aulas C...
- Intelin

**Juntas Virtuales**

Ahora tiempo y dinero realizando tus juntas de manera remota. Las aulas virtuales de Canalinteractivo te ofrece ventajas increíbles

**EmpowerTeams**

Equipos Inteligentes de Alto Desempeño.  
 La metodología de superproductividad

**Empower eLearning**

La solución integrada que permite lanzar de una manera rápida y efectiva una estrategia de eLearning completa.

**Intellibanks**

Los bancos de inteligencia y conocimiento que están revolucionando la productividad de las organizaciones de clase mundial

Texto de Chat Público

Welcome

Emoticon Port

Esta Estia hablando

- Mostrar adores
- Participantes (1)
- Ella

eLearning

Inicio

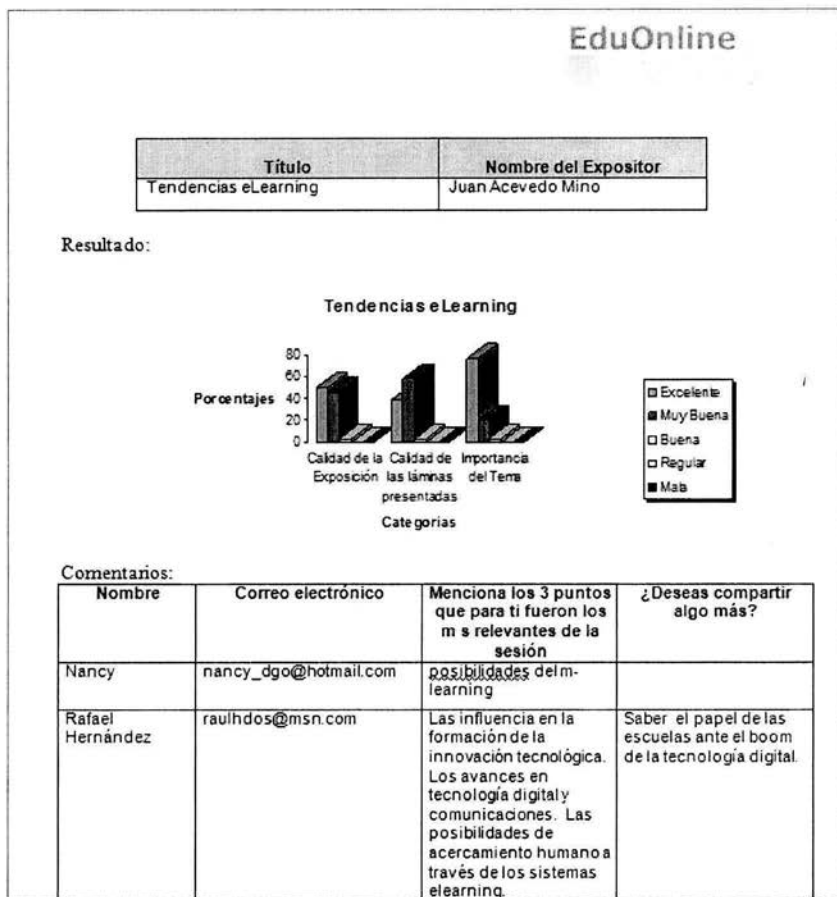


Anexo 9. Ejemplo del formato de evaluación aplicada en los Congresos

<b>1. Datos Generales/General performances</b>				
Favor de llenar el siguiente formulario/Please answer the following questions				
<b>1. Escribe tus datos/Write your data</b>				
Nombre/Name				
No. de gafete/Num of gafete				
email				
Tel de contacto/Phon				
Indicar si eres académico o estudiante/Indicate if you are academic or student				
<b>2. ¿Qué fue lo que más te gustó del congreso?/What was what you liked more of the congress?</b>				
<b>3. ¿Cómo calificarías Tu participación en el evento?/ How to describe your participation in the event?</b>				
<input type="radio"/> Excelente/Excellent				
<input type="radio"/> Muy bien/Very well				
<input type="radio"/> Bien/Well				
<input type="radio"/> Regular/Regulate				
<input type="radio"/> Mal/Badly				
<b>4. ¿Cómo calificarías tu experiencia?/ How to describe your experience?</b>				
	Más de lo que esperaba/More than what hoped	Lo que esperaba/what hoped	Menos de lo que esperaba/less than what hoped	No cubrió mis expectativas/Not include my expectations
Me divertí/ I enjoyed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprendí/ I learned	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hice contactos/ I made contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desarrolle nuevas habilidades/Develop new abilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Anexo 10.** Ejemplo del reporte de evaluación del Congreso *EduOnline2007*





**Anexo 11.** Plan de sesiones del Curso de Inducción “Todos en línea” para los nuevos practicantes o trabajadores de la empresa *eLearning Institute*.

## CURSO DE INDUCCIÓN “TODOS EN LÍNEA”

### Contenido Temático

1. Bienvenida
2. Antecedentes de la Institución
  - 2.1 Fundación de la empresa
  - 2.2 Evolución
3. ¿Quiénes somos?
  - 3.1 Nuestra Causa
  - 3.2 Misión
  - 3.3 Visión
  - 3.4 Valores
  - 3.5 Estructura de la Organización
- 4 ¿Qué hacemos?
  - 4.1 Principales servicios
  - 4.2 Clientes
  - 4.3 Convenios
  - 4.4 Proyectos
5. Documentos de consulta
  - 5.1 *Wikipedia*
6. Directorio
  - 6.1 Directivos
  - 6.2 Grupo de trabajo
7. Herramientas de trabajo
  - 7.1 Herramientas de comunicación
    - 7.1.1 *Eudora Mail*
    - 7.1.2 *Outlook Express*
    - 7.1.3 *Messenger*
    - 7.1.4 *Skype*
  - 7.2 Herramientas de Aprendizaje
    - 7.2.1 Metabuscaador
    - 7.2.2 Portales y herramientas *web*



### 7.3 Herramientas de Colaboración

#### 7.3.1 Aulas Virtuales

#### 7.3.2 *Gotomeeting*

### 7.4 Herramientas Avanzadas

#### 7.4.1 *Dreamweaver*

#### 7.4.2 *Yams*

#### 7.4.3 FTP

## 8. Procesos de Trabajo

### 8.1 Administrativos

### 8.2 Facturación

## Objetivos de Curso de Inducción "Todos En Línea"

### Objetivos terminales

1. El participante, sin material de apoyo, explica por escrito los antecedentes y generalidades de la empresa, mencionando al menos tres antecedentes y tres generalidades en un tiempo de 10 minutos.
2. El participante explica por escrito cada una de las herramientas de trabajo que se utilizan en la empresa dentro de los procesos de trabajo, utilizando media cuartilla para cada herramienta y teniendo como tiempo máximo 30 minutos.
3. El participante aplica, en una situación simulada de su trabajo y teniendo como máximo 3 errores en cada caso, cada una de las herramientas que se utilizan en la empresa dentro de los procesos de trabajo.
4. Utilizando las herramientas de trabajo, en una situación simulada, el participante resuelve correctamente 3 problemas de planeación y 3 de desarrollo en los proyectos que se realizan en la empresa.



### Objetivos específicos

1. El participante, mediante una dinámica de integración con una duración de 30 min. aproximadamente, interactúa con los directivos y compañeros de trabajo, a fin de comenzar una buena relación laboral dentro de la organización.
2. El participante, sin apoyo visual y por escrito, explica en media cuartilla las generalidades de la organización, su misión, visión, valores que la caracterizan, así como el organigrama de la empresa.
3. El participante explica en una cuartilla, sin la ayuda de manuales, cada uno de los servicios que se ofrecen en la empresa, así como la cartera de clientes con la que se trabaja.
4. Dentro de una junta de planeación simulada, el participante enlista en una cuartilla cada uno de los proyectos que se están llevando a cabo en la empresa, los que están en proceso y el papel que debe desempeñar en cada uno de ellos.
5. El participante explica, por escrito y sin ayuda de manuales, 3 puntos importantes de los antecedentes de la empresa, 3 puntos de su fundación y 3 puntos de su evolución a través de los años hasta llegar a su estado actual.
6. El participante maneja, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de lineamientos de edición, una de las principales herramientas de la empresa que es la *WIKI*, editando de manera correcta un párrafo de algún tema en general.
7. El participante, haciendo uso del directorio de la empresa, localiza a dos personas de dirección y dos personas de soporte que se le indiquen en el momento de la evaluación.
8. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de comunicación, teniendo que realizar dos ejercicios de manera correcta.
9. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de aprendizaje que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.
10. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de colaboración que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.
11. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas avanzadas que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.
12. El participante, en una situación simulada de su trabajo y sin la ayuda de manuales de procedimiento, pone en práctica los procesos de trabajo que se llevan a cabo en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.



# Plan de sesiones





### HOJA DE PLANEACIÓN 1ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Bienvenida a la Institución

Tiempo total: 120 minutos

Objetivos:

1. Que el participante explique, en una cuartilla y al menos con 3 puntos importantes de cada etapa, los antecedentes de la empresa, desde su fundación, la evolución a través de los años hasta llegara a su estado actual.

Apoyos visuales: Computadora, proyector, pizarrón y plumones

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
12 min.	12 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
			1. Intereses y motivos	Importancia de conocer al grupo de trabajo y los antecedentes de la organización.
96 min.			<i>Cuerpo</i>	
24 min.	36 min.	Proyector	Explicación	
		Conferencia	Antecedentes de la Institución	Se explica la fundación de la empresa y su evolución hasta la actualidad.
24 min.	60 min.		Actividad	Se colocan todos en círculo y se presentan uno a uno ante el grupo, mencionando su nombre, puesto y función que desempeña.
24 min.	84 min.	Dinámica	"Lima, limón, lima"	Todos deben estar sentados en círculo; cada integrante menciona su nombre seguido de la frase "lima-limón-lima" seguido del nombre de otro participante. La dinámica va tomando más velocidad y ritmo; pierde la persona que no pronuncie bien la secuencia de la frase.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
24 min.			Resumen	
12 min.	96 min.	Pregunta general		En una hoja en limpio se les pide que escriban los 5 antecedentes más importantes de la organización.
12 min.	108 min.	Pregunta dirigida		Una vez que escribieron los antecedentes, se le pide a cada participante que lea lo que ha escrito
12 min.			<i>Conclusión</i>	
6 min.	114 min.	Pregunta general		¿Hay preguntas sobre los antecedentes de la Institución?
6 min.	120 min.	Pregunta general		¿Hay alguna duda acerca de las funciones del personal que se presento?



### HOJA DE PLANEACIÓN 2ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: ¿Quiénes somos y que hacemos?

Tiempo total: 120 minutos

Objetivos:

1. El participante explica, en una cuartilla como máximo, las generalidades de la Institución, su misión, visión y valores; así como el organigrama y la función que desempeñarán en la empresa.
2. El participante describe, en media cuartilla como máximo, los servicios que se ofrecen en la empresa, así como la cartera de clientes con la que se trabaja.
3. El participante explica, en 5 minutos, cada uno de los proyectos que se están llevando a cabo, los que están en proceso y el rol que desempeñan en cada uno de ellos.

Apoyos visuales: Computadora, proyector, pizarrón y plumones.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener equipo de proyección conectado y listo para usar

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
12 min.	12 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
			1. Intereses y motivos	Importancia de conocer quién es la empresa y a qué se dedica
96 min.			<i>Cuerpo</i>	
24 min.	36 min.	Proyector / Conferencia	Explicación	Se explican las generalidades de la empresa: Nuestra causa, misión, visión, valores y estructura de la organización
48 min.	84 min.	Proyector	Actividad	Se explica los principales servicios, proyectos y cartera de clientes.
24 min.			Resumen	
12 min.	96 min.	Pregunta general		En una hoja en limpio se les pide a cada participante que integre las generalidades de la empresa con los servicios que se están brindando
12 min.	108 min.	Pregunta combinada		Cuando terminen de escribir, se pide a cada uno que comente la integración que hizo.



<b>Tiempo</b>	<b>Tiem po Acumulado</b>	<b>Modus operandi</b>	<b>Puntos principales</b>	<b>Detalles</b>
12 min.			<i>Conclusión</i>	
6 min.	114 min.	Proyector conferencia		Importancia de conocer la empresa y lo que realiza para entender los procesos de trabajo.
6 min.	120 min.	Pregunta general		¿Hay alguna duda acerca de las funciones del personal que se presento?



## HOJA DE PLANEACIÓN 3ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a la *Wikipedia*

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. Que el participante utilice, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de lineamientos de edición, la *Wiki* editando de manera correcta un párrafo de algún tema en general.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción a la <i>wikipedia</i>	Importancia de conocer y manejar la <i>wikipedia</i> como herramienta de documentación de los procesos de trabajo. Se realiza el registro en la <i>wiki</i> de cada uno de los usuarios.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/ CAL: simulación	Muestra	Se ingresa al editor y se muestra a través de un texto de ejemplo las claves que se necesitan para el proceso de edición. Se muestran las claves que se requieren para crear vínculos internos y externos en la <i>wiki</i> . Se enseña a guardar los cambios de la edición



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector / CAL: práctica	Mostrar y Decir	El instructor debe explicar para que sirve cada uno de los códigos de edición, mientras los va realizando dentro del texto muestra. El instructor explica y ejemplifica el uso de los corchetes para la creación de vínculos internos y externos. El instructor resalta la importancia de guardar los cambios de edición y muestra como hacerlo.
		Pregunta general	Verificar la comprensión	¿Tienen alguna duda acerca de cómo como se utilizan los códigos de edición de la <i>wiki</i> ?
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual / Supervisión	Practica	El instructor designa 2 párrafos de un tema en general a cada participante. Cada uno deberá realizar la edición correcta de los párrafos, crear un vínculo interno y externo así como grabar los cambios realizados en la edición.
6 min.	120 min.		<i>Conclusión</i>	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca del proceso de edición en la <i>wiki</i> ?



### HOJA DE PLANEACIÓN 4ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción al directorio de la organización

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante, localiza a personas de dirección y personas de soporte que se indican en el momento de la evaluación, haciendo uso del directorio de la empresa.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al directorio de la organización	Importancia de conocer y manejar el directorio de la organización como medio de información y localización del personal
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/ CAL: simulación	Muestra	El facilitador ingresa al directorio de la <i>wiki</i> : Se utiliza la liga de ingreso a la <i>wiki</i> ; se ingresan las claves de acceso. Una vez dentro de la portada se dirige al vínculo "Directorio <i>eLearning</i> ". El facilitador muestra los miembros que integran el directorio.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector/CAL: práctica	Mostrar y Decir	El instructor explica los pasos a seguir para ingresar al Directorio de <i>eLearning</i> El instructor expone la información de cada miembro del directorio y resalta la importancia de tener esos datos.
		Pregunta general	Verificar la comprensión	¿Tienen alguna duda acerca de cómo ingresar al Directorio de <i>eLearning</i> ?
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual / supervisión	Practica	El instructor designa como ejercicio ingresar sin ayuda al directorio y localizar a 2 directivos y 2 personas de soporte que estén directamente relacionados con su área de trabajo.
6 min.	120 min.		<i>Conclusión</i>	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca de cómo ingresar y utilizar el Directorio de <i>eLearning</i> ?





### HOJA DE PLANEACIÓN 5ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a las herramientas de comunicación I

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de comunicación: Eudora Mail y Outlook Express, teniendo que realizar dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al uso de <i>Eudora Mail</i> y <i>Outlook Express</i> , como herramientas de comunicación.	Importancia de conocer y manejar <i>Eudora Mail</i> y <i>Outlook Express</i> , como herramientas de comunicación dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector CAL: simulación	Muestra	El facilitador ingresa a <i>Eudora Mail</i> y configura 2 cuentas de correo electrónico, utilizando la opción del menú "Configurar Cuentas" Crea un mail con archivos adjuntos y realiza el envío. El facilitador ingresa a <i>Outlook Express</i> y configura 2 cuentas de correo electrónico, utilizando la opción del menú Herramientas, en el submenú "Cuentas".Crea un mail con archivos adjuntos y realiza el envío.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector / CAL: práctica	Mostrar y Decir	El instructor explica los pasos a seguir para ingresar a <i>Eudora Mail</i> , activar las cuentas de correo electrónico, así como los pasos a seguir para la creación y envío de un mail El instructor explica los pasos a seguir para ingresar a <i>Outlook Express</i> , activar las cuentas de correo electrónico, así como los pasos a seguir para la creación y envío de un mail
		Pregunta general	Verificar la comprensión	¿Tienen alguna duda acerca de cómo utilizar <i>Eudora Mail</i> y <i>Outlook Express</i> ?
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual/supervisión	Practica	El primer ejercicio consiste en la activación de 2 cuentas de correo electrónico, en ambos programas. Una vez activadas las cuentas, deberán crear un correo con datos adjuntos, en cada uno de los programas y realizar el envío.
6 min.	120 min.	Pregunta general	<i>Conclusión</i>	¿Tienen alguna duda acerca del funcionamiento de <i>Eudora Mail</i> y <i>Outlook Express</i> ?



### HOJA DE PLANEACIÓN 6ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a las herramientas de comunicación II

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de comunicación: Messenger y Skype, teniendo que realizar dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones.

Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al uso del <i>Messenger (MSN)</i> y <i>Skype</i> , como herramientas de comunicación.	Importancia de conocer y manejar <i>Messenger (MSN)</i> y <i>Skype</i> , como herramientas de comunicación dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/ CAL: simulación	Muestra	El instructor activa una cuenta de correo electrónico para el acceder al <i>MSN</i> e ingresa al programa. Una vez dentro del <i>MSN</i> el instructor muestra como enviar mensajes instantáneos y archivos. El instructor activa una cuenta para acceder al <i>Skype</i> e ingresa al programa. Una vez dentro del <i>Skype</i> el instructor muestra como enviar mensajes instantáneos y a realizar enlaces por medio de llamadas telefónicas



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector /CAL práctica	Mostrar y Decir	El instructor explica paso por paso como activar la cuenta de correo electrónico para el <i>MSN</i> , como ingresar al programa, así como el procedimiento para el envío de mensajes y archivos. El instructor explica los pasos para activar la cuenta de acceso a <i>Skype</i> ; una vez dentro del programa explica como hacer el envío de mensajes y comenzar los enlaces por llamada telefónica
		Pregunta dirigida	Verificar la comprensión	Se pide a los participantes que explique los procedimientos de cada programa. (Todos deben participar)
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual/ supervisión	Practica	Como parte de los ejercicios, cada participante deberá realizar en el <i>MSN</i> las siguientes tareas: 1. Crear cuenta de acceso 2. Ingresar al programa y enviar mensajes instantáneos y un archivo Para el <i>Skype</i> los ejercicios son: 1. Crear cuenta de acceso 2. Ingresar al programa y hacer envío de mensajes instantáneos 3. Deberá hacer un enlace por llamada telefónica a otro participante
6 min.	120 min.		Conclusión	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca del acceso y funcionamiento del <i>Messenger (MSN)</i> y <i>Skype</i> ?



### HOJA DE PLANEACIÓN 7ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a las herramientas de aprendizaje

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de aprendizaje que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al uso de Metabuscador, Portales y Herramientas Web ( <i>Controldesk</i> ), como herramientas de aprendizaje.	Importancia de conocer y manejar Metabuscador, Portales y Herramientas Web ( <i>Controldesk</i> ), como herramientas de aprendizaje dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/CAL: simulación	Muestra	El instructor ingresa a metabuscador.com e inicia la búsqueda de un tema en general. El instructor muestra los portales de búsqueda que se utilizan con mayor frecuencia en la empresa y busca un tema en general. El instructor ingresa al <i>Controldesk</i> y realiza un cambio en el portal de <i>eLearning</i> .



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector/ CAL: práctica	Mostrar y Decir	El instructor ingresa a metabuscador.com para explicar su uso e inicia la búsqueda de un tema en general. El instructor muestra los portales de búsqueda que se utilizan con mayor frecuencia en la empresa y explica brevemente cada uno de ellos así como el procedimiento de búsqueda de información. El instructor explica como ingresar al <i>Controldesk</i> y como realizar los cambios en el portal de <i>eLearning</i> .
		Pregunta dirigida	Verificar la comprensión	Se pide a los participantes que explique los procedimientos de cada herramienta. (Todos deben participar)
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual/ supervisión	Practica	Consta de 3 ejercicios 1. Cada participante debe ingresar a metabuscador.com y buscar 3 artículos de un tema asignado. 2. Cada participante deberá ingresar a los portales de búsqueda y localizar 3 artículos sobre un tema asignado. 3. Cada participante deberá editar la información asignada dentro del <i>Controldesk</i> .
6 min.	120 min.		<i>Conclusión</i>	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca de cómo se utilizan estas herramientas de aprendizaje?



## HOJA DE PLANEACIÓN 8ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a las herramientas de colaboración

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas de colaboración que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al uso de Aulas Virtuales y <i>Gotomeeting</i> , como herramientas de colaboración.	Importancia de conocer y manejar Aulas Virtuales y <i>Gotomeeting</i> , como herramientas de colaboración dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/CAL: simulación	Muestra	El instructor ingresa al Aula Virtual de <i>eLearning</i> , sube una presentación de <i>PowerPoint</i> , realiza el cambio de láminas y mantiene una conversación utilizando el audio del Aula y el <i>Chat</i> privado. El instructor activa la herramienta <i>Gotomeeting</i> en su computadora, se enlaza a otra computadora y realiza una actividad.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
48 min.	66 min.	Proyector/ CAL: práctica	Mostrar y Decir	<p>El instructor explica el procedimiento para ingresar al Aula Virtual de <i>eLearning</i>, los pasos para subir una presentación de <i>PowerPoint</i> y como se realiza el cambio de láminas. Explica como se usa el chat privado y como se activa y usa el audio del Aula.</p> <p>El instructor explica como se debe de activar la herramienta <i>Gotomeeting</i> en las computadoras, como se debe realizar el enlace entre computadoras y realiza una actividad en general.</p>
		Pregunta combinada	Verificar la comprensión	Se pide a los participantes que explique los procedimientos para ingresar y utilizar cada herramienta. (Todos deben participar)
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual/ supervisión	Practica	<p>Se realizaran dos ejercicios:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Los participantes deben ingresar al Aula Virtual, subir una presentación en <i>PowerPoint</i> asignada y exponer la información mediante el cambio de láminas, el <i>Chat</i> privado y el audio.</li><li>2. Cada participante deberá activar el <i>Gotomeeting</i> en su computadora, enlazarse con algún compañero y realizar una actividad asignada.</li></ol>
6 min.	120 min.		Conclusión	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca del ingreso o funcionamiento de estas herramientas de colaboración?





### HOJA DE PLANEACIÓN 9ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a las herramientas avanzadas

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante utiliza, en un ejercicio simulado y sin la ayuda de manuales de uso, las herramientas avanzadas que se utilizan de manera constante en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales Detalles	
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción al uso de <i>Dreamweaver</i> , <i>FTP</i> y <i>Yams</i> como herramientas avanzadas.	Importancia de conocer y manejar <i>Dreamweaver</i> , <i>FTP</i> y <i>Yams</i> como herramientas avanzadas dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/CAL simulación	Muestra	El instructor ingresa al <i>Dreamweaver</i> y crea un folleto de invitación a un evento.  El Instructor ingresa al <i>FTP</i> , sube el folleto de invitación y actualiza el vínculo.  El instructor ingresa al <i>Yams</i> , carga el archivo del folleto, la base de datos de invitados y realiza el envío masivo del folleto.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales Detalles	les
48 min.	66 min.	Proyector/ CAL práctica	Mostrar y Decir	El instructor explica como ingresar al <i>Dreamweaver</i> y los pasos necesarios para crear un folleto de invitación a un evento. El Instructor explica como ingresar al <i>FTP</i> , los pasos para subir el folleto de invitación y de actualización del vínculo. El instructor explica como ingresar al <i>Yams</i> , como cargar el archivo del folleto y la base de datos de invitados y los pasos necesarios para realizar el envío masivo del folleto.
		Pregunta combinada	Verificar la comprensión	Se pide a los participantes que expliquen los procedimientos para ingresar a cada herramienta y su procedimiento de uso (Todos deben participar)
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual / supervisión	Practica	El ejercicio consta de tres pasos: 1. Cada participante deberá crear un folleto en el <i>Dreamweaver</i> . 2. Deberán subir el folleto al <i>FTP</i> y actualizar el vínculo. 3. Deberán realizar un envío masivo de su folleto por medio del <i>Yams</i> a una base de datos asignada.
6 min.	120 min.		Conclusión	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca de cómo ingresar y cómo se utilizan las herramientas avanzadas?



### HOJA DE PLANEACIÓN 10ª SESIÓN

Título del Programa: "Todos en línea"

Título de la sesión: Introducción a los procesos de trabajo

Tiempo total: 120 minutos

Objetivo:

1. El participante, en una situación simulada de su trabajo y sin la ayuda de manuales de procedimiento, pone en práctica los procesos de trabajo que se llevan a cabo en la empresa, realizando dos ejercicios de manera correcta.

Apoyos visuales: Computadora para cada uno de los participantes, computadora para proyección, proyector, pizarrón y plumones. Todas deberán contar con conexión a Internet de banda ancha.

Acciones especiales antes de la sesión: Tener el equipo de proyección conectado y listo para usar y las computadoras encendidas para los participantes.

Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
6 min.	6 min.	Conferencia	<i>Introducción</i>	
		Proyector	Introducción a los procesos administrativos y de facturación	Importancia de conocer y realizar los procesos administrativos y de facturación dentro de la organización.
108 min.			<i>Cuerpo</i>	
12 min.	18 min.	Proyector/ CAL simulación	Muestra	El instructor realiza un ejemplo del proceso administrativo (cobranza) y un ejercicio de facturación.
48 min.	66 min.	Proyector/ CAL: práctica	Mostrar y Decir	El instructor explica y muestra en que consiste el proceso administrativo y los datos que son necesarios. El instructor explica y muestra como se realiza una factura, la información que debe contener y bajo que condiciones se extienden.



Tiempo	Tiempo Acumulado	Modus operandi	Puntos principales	Detalles
		Pregunta dirigida	Verificar la comprensión	Se pide a cada participante que enliste el proceso administrativo y como se realiza la facturación
48 min.	114 min.	Equipo de computo individual/ supervisión	Practica	El participante realizará un ejercicio en el que aplique el proceso administrativo. El participante realizará una factura.
6 min.	120 min.		<i>Conclusión</i>	
		Pregunta general		¿Tienen alguna duda acerca del proceso administrativo y como se realiza la facturación?



## Anexo 12. Resumen de la Norma Técnica de Competencia Laboral

Para fines prácticos de nuestros lectores se muestran los aspectos más relevantes de dicha norma creada por el **CONOCER**, cuyo propósito es "servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que diseñan cursos de capacitación presenciales basados en necesidades del cliente, sus instrumentos de evaluación considerando los dominios de aprendizaje que apliquen, así como el material didáctico respectivo; lo cual incluye el diseño mismo de los cursos de capacitación presenciales, el de sus instrumentos de evaluación y el desarrollo de los materiales didácticos correspondientes".

Para los elementos anteriormente mencionados, la Norma cita los siguientes criterios de evaluación.

### I.- Diseñar cursos de capacitación presenciales.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. La guía de instrucción diseñada:
  - Señala el perfil de los usuarios;
  - Indica los objetivos de aprendizaje, los temas y subtemas;
  - Especifica las técnicas de instrucción y las grupales;
  - Describe actividades de enseñanza aprendizaje;
  - Señala estrategias de evaluación de los aprendizajes;
  - Refiere materiales didácticos y
  - Establece tiempos programados
2. La información contenida en la guía de instrucción:
  - Corresponde con los objetivos y las necesidades de capacitación.
3. Los objetivos generales y particulares diseñados:
  - Son congruentes entre sí y pertinentes con las necesidades de capacitación.
4. Los objetivos de aprendizaje diseñados:
  - Indican a quién va dirigido el curso;
  - Contienen los resultados del aprendizaje;
  - Corresponden al nivel de ejecución del objetivo general, y;
  - Especifican las condiciones de operación.
5. Los temas y subtemas definidos:
  - Son congruentes entre sí y pertinentes con los objetivos de aprendizaje.
6. Las técnicas de instrucción seleccionadas:
  - Corresponden a los objetivos de aprendizaje, al perfil del grupo y el número de participantes, y
  - Especifican las condiciones para el desarrollo del curso.
7. Las técnicas grupales seleccionadas:
  - Corresponden a los objetivos de aprendizaje, al perfil del grupo y el número de participantes y
  - Establecen las condiciones para el desarrollo del curso.



8. Las actividades de enseñanza aprendizaje definidas:
  - Corresponden con el nivel de ejecución de los objetivos.
9. Las estrategias de evaluación determinadas:
  - Corresponden con los objetivos de evaluación de los aprendizajes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Principios de las siguientes teorías del aprendizaje:
  - Conductismo
  - Cognitivismo
  - Constructivismo
  - Humanismo
2. Principios de educación de adultos
3. Descripción de las siguientes técnicas grupales:
  - Expositiva
  - Diálogo/discusión
  - Demostración/ejecución

#### ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Orden:
  - La manera en que se presentan secuencial y lógicamente los temas y subtemas en las actividades de enseñanza aprendizaje.

#### II.- Diseñar instrumentos para la evaluación de cursos de capacitación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. Los criterios de evaluación definidos:
  - Corresponden con el nivel de aprendizaje de los objetivos.
2. El contenido del instrumento de evaluación definido:
  - Corresponde con los objetivos de aprendizaje, con las estrategias de evaluación y con lo establecido en la guía de instrucción.
3. Los reactivos elaborados para el instrumento de evaluación:
  - Corresponden con el tipo de instrumento y los objetivos de aprendizaje.
4. Las instrucciones elaboradas para la aplicación de los instrumentos de evaluación:
  - Contienen las indicaciones para el evaluador y
  - Establecen los tiempos para la evaluación.
5. El instrumento de evaluación diseñado:
  - Tiene el espacio para el registro de los datos generales del evaluado, los datos del curso o el registro de las respuestas;
  - Especifica las instrucciones de uso para el evaluado;



- Indica el valor de cada reactivo y la escala definida y
  - Contiene reactivos y hoja de respuestas.
6. La hoja de respuestas elaborada:
- Contiene las respuestas esperadas y su ponderación.
7. El instrumento para la evaluación de satisfacción del curso diseñado:
- Contiene espacios para los datos de identificación y el registro de comentarios;
  - Indica instrucciones generales y escala de estimación del nivel de satisfacción del curso, e
  - Incluye reactivos sobre las características del evento, el contenido del curso, los materiales didácticos y de apoyo, así como sobre el desempeño del instructor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Definición de validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación
2. Características de los siguientes tipos de instrumentos de evaluación:
  - De habilidades y destrezas
  - De conocimiento

3. Principios para la elaboración de reactivos.

#### III.- Desarrollar materiales didácticos para cursos de capacitación presenciales.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El manual del instructor elaborado:
  - Abarca el índice;
  - Incluye los datos generales, propósito, la introducción, el objetivo, ejemplos y ejercicios;
  - Contiene recomendaciones de uso;
  - Comprende la guía de instrucción y las recomendaciones para el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje;
  - Establece el desarrollo de los temas y subtemas y la descripción de las técnicas de instrucción;
  - Indica fuentes de información;
  - Incluye instrumentos de evaluación y
  - Especifica los recursos requeridos.
2. El contenido del manual del instructor desarrollado:
  - Cumple con los objetivos de aprendizaje y la guía de instrucción.
3. La introducción desarrollada:
  - Describe de manera general la estructura del manual con sus temas y subtemas y
  - Establece el enfoque didáctico, así como la importancia y el beneficio al participante.
4. El contenido de los temas y subtemas desarrollados:
  - Corresponde con los objetivos de aprendizaje, y;
  - Es congruente con lo señalado en la guía de instrucción.



5. Las técnicas de instrucción descritas:

- Incluyen nombre;
- Contienen objetivo y recursos;
- Indican el número de participantes;
- Establecen el procedimiento, los resultados esperados de la aplicación de la técnica y la duración de la misma y
- Especifican recomendaciones para su ejecución.

6. Los ejercicios estructurados:

- Corresponden con el contenido temático y el proceso de enseñanza aprendizaje.

7. Los materiales didácticos requeridos:

Corresponden con las actividades de enseñanza aprendizaje de la guía de instrucción y el perfil del participante.





**Anexo 13.** Norma Técnica de Competencia Laboral. Como parte de las aportaciones para la mejora de los Congresos en la empresa, se anexa una copia de dicha norma, la cual es un modelo de diseños de cursos de capacitación presenciales, instrumentos de evaluación y material didáctico.

Patiño H. (2009) De viva voz: Vale la pena señalar que la primera versión de ésta norma en México fue publicada en el Diario Oficial de la Federación en el año 2000 y en su elaboración participaron también psicólogos organizacionales de nuestra Universidad tales como: Humberto S. Patiño Peregrina, Ma. Eugenia Laffite Bretón, Leonel Caballero; lo que permitió diseñar criterios de desempeño y estándares en calidad bajo aproximaciones de las diversas teorías del aprendizaje tales como el Análisis Experimental de la Conducta, el Cognoscitvismo, Constructivismo y cuidando también los modernos principios de la Andragogía o Educación de Adultos. Esto permitirá seguir éstos criterios, profesionalizar los procesos y estrategias de enseñanza-aprendizaje y por último, la capacitación y desarrollo no presencial.

Son éstos elementos mínimos los que permiten discriminar en acciones de capacitación e-learning verdades efectivas en el aprendizaje y con impacto en los resultados de las organizaciones de aquellas versiones y congresos no presenciales que en forma y diseño artístico son muy bonitos pero no producen aprendizajes significativos.

**I.- Datos Generales**

**Código:** NUGCH002.01      **Título:** Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico

**Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que diseñan cursos de capacitación presenciales basados en necesidades del cliente, sus instrumentos de evaluación considerando los dominios de aprendizaje que apliquen, así como el material didáctico respectivo; lo cual incluye el diseño mismo de los cursos de capacitación presenciales, el de sus instrumentos de evaluación y el desarrollo de los materiales didácticos correspondientes.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CRCH0665.01 Diseño didáctico para la capacitación y la CRCH0542.02 Diseño e impartición de cursos de capacitación, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

**Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:**

Gestión y Desarrollo de Capital Humano

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

01/03/2007

**Fecha de publicación en el D.O.F.:**

24/10/2007

**Nivel de competencia:**

Tres

Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.

Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.

Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

**Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):**

<b>Módulo Ocupacional</b>	<b>Clave del Módulo</b>
Capacitadores e instructores	1123-02
<b>Ocupaciones:</b>	<b>Código:</b>
Capacitador	1123-02-01
Facilitador	1123-02-02
Instructor	1123-02-03

*Continúa en la siguiente página.*

**Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SIAN):****Sector:**61 Servicios educativos

---

**Subsector:**611 Servicios educativos

---

**Rama:**6117 Servicios de apoyo a la educación

---

**Subrama:**61171 Servicios de apoyo a la educación

---

**Clase:**

611710 Servicios de apoyo a la educación

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abrogan las Normas Técnicas de Competencia Laboral: "CRCH0665.01 Diseño didáctico para la capacitación y la CRCH0542.02 Diseño e impartición de cursos de capacitación", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a las Normas Técnicas de Competencia Laboral "CRCH0665.01 Diseño didáctico para la capacitación y la CRCH0542.02 Diseño e impartición de cursos de capacitación", publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

*Continúa en la siguiente página.*

**II.- Perfil de la NTCL****Unidad**

Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico

**Elemento 1 de 3**

- Diseñar cursos de capacitación presenciales

**Elemento 2 de 3**

- Diseñar instrumentos para la evaluación de cursos de capacitación

**Elemento 3 de 3**

- Desarrollar materiales didácticos para cursos de capacitación presenciales

*Continúa en la siguiente página.*

**III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:**

<b>Código:</b>	<b>Unidad:</b>
NUGCH002.01	Diseño de cursos de capacitación presenciales, sus instrumentos de evaluación y material didáctico

**Elementos que conforman la Unidad:**

Referencia	Código:	Título:
1 de 3	E0012	Diseñar cursos de capacitación presenciales

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

- 1 . La guía de instrucción diseñada:
  - \* Señala el perfil de los usuarios;
  - \* Indica los objetivos de aprendizaje, los temas y subtemas;
  - \* Especifica las técnicas de instrucción y las grupales;
  - \* Describe actividades de enseñanza aprendizaje;
  - \* Señala estrategias de evaluación de los aprendizajes;
  - \* Refiere materiales didácticos, y;
  - \* Establece tiempos programados.
- 2 . La información contenida en la guía de instrucción:
  - \* Corresponde con los objetivos y las necesidades de capacitación.
- 3 . Los objetivos general y particulares diseñados:
  - \* Son congruentes entre sí y pertinentes con las necesidades de capacitación.
- 4 . Los objetivos de aprendizaje diseñados:
  - \* Indican a quién va dirigido el curso;
  - \* Contienen los resultados del aprendizaje;
  - \* Corresponden al nivel de ejecución del objetivo general, y;
  - \* Especifican las condiciones de operación.
- 5 . Los temas y subtemas definidos:
  - \* Son congruentes entre sí y pertinentes con los objetivos de aprendizaje.

**6 . Las técnicas de instrucción seleccionadas:**

- \* Corresponden a los objetivos de aprendizaje, al perfil del grupo y el número de participantes, y;
- \* Especifican las condiciones para el desarrollo del curso.

**7 . Las técnicas grupales seleccionadas:**

- \* Corresponden a los objetivos de aprendizaje, al perfil del grupo y el número de participantes, y;
- \* Establecen las condiciones para el desarrollo del curso.

**8 . Las actividades de enseñanza aprendizaje definidas:**

- \* Corresponden con el nivel de ejecución de los objetivos.

**9 . Las estrategias de evaluación determinadas:**

- \* Corresponden con los objetivos de evaluación de los aprendizajes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

- |  |              |
|--|--------------|
| 1 . Principios de las siguientes teorías del aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conductismo</li><li>• Cognitivismo</li><li>• Constructivismo</li><li>• Humanismo</li></ul> | Conocimiento |
| 2 . Principios de educación de adultos   | Conocimiento |
| 3 . Descripción de las siguientes técnicas grupales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Expositiva</li><li>• Diálogo/discusión</li><li>• Demostración/ejecución</li></ul>               | Conocimiento |

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:**

- |           |  |
|-----------|--|
| 1 . Orden | La manera en que se presentan secuencial y lógicamente los temas y subtemas en las actividades de enseñanza aprendizaje. |
|-----------|--|

**GLOSARIO:**

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| 1 . Áreas de aprendizaje: | Comprenden los dominios cognositivo, psicomotriz y afectivo. <ul style="list-style-type: none"><li>• Cognositivo: Referente a todas aquellas conductas en las que predominan los procesos mentales o intelectuales del individuo, que van desde la identificación hasta la aplicación de criterios y elaboración de juicios.</li><li>• Psicomotriz: En el que se incluye destrezas tales como precisión, exactitud, facilidad, economía del tiempo y esfuerzo,</li></ul> |
|---------------------------|--|

- Afectivo: Refiere al grado de interiorización que una actitud, valor o apreciación revela en la conducta de un individuo.
- 2 . Guía de instrucción: Refiere al documento que utiliza el instructor, mismo en el que se organizan las actividades y materiales para el desarrollo del curso.
- 3 . Necesidades de capacitación: Refiere la problemática específica de la población a atender, los objetivos a cumplir, los requerimientos del mercado y las expectativas del cliente.
- 4 . Técnicas grupales: Son maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar las actividades del grupo, sobre la base suministrada por la dinámica de grupos. Una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que los esfuerzos puedan estar mejor integrados y dirigidos hacia las metas del grupo.

Referencia Código: Título:

2 de 3 E0013 Diseñar instrumentos para la evaluación de cursos de capacitación

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

- 1 . Los criterios de evaluación definidos:
  - \* Corresponden con el nivel de aprendizaje de los objetivos.
- 2 . El contenido del instrumento de evaluación definido:
  - \* Corresponde con los objetivos de aprendizaje, con las estrategias de evaluación y con lo establecido en la guía de instrucción.
- 3 . Los reactivos elaborados para el instrumento de evaluación:
  - \* Corresponden con el tipo de instrumento y los objetivos de aprendizaje.
- 4 . Las instrucciones elaboradas para la aplicación de los instrumentos de evaluación:
  - \* Contienen las indicaciones para el evaluador, y;
  - \* Establecen los tiempos para la evaluación.
- 5 . El instrumento de evaluación diseñado:
  - \* Tiene el espacio para el registro de los datos generales del evaluado, los datos del curso y el registro de las respuestas;
  - \* Especifica las instrucciones de uso para el evaluado;
  - \* Indica el valor de cada reactivo y la escala definida, y;

- \* Contiene reactivos y hoja de respuestas.
- 6 . La hoja de respuestas elaborada:
- \* Contiene las respuestas esperadas y su ponderación.
- 7 . El instrumento para la evaluación de satisfacción del curso diseñado:
- \* Contiene espacios para los datos de identificación y el registro de comentarios;
  - \* Indica instrucciones generales y escala de estimación del nivel de satisfacción del curso, e;
  - \* Incluye reactivos sobre las características del evento, el contenido del curso, los materiales didácticos y de apoyo, así como sobre el desempeño del instructor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1 . Definición de validez y confiabilidad de los instrumentos de evaluación	Conocimiento
2 . Características de los siguientes tipos de instrumentos de evaluación: <ul style="list-style-type: none"><li>• De habilidades y destrezas</li><li>• De conocimiento</li></ul>	Conocimiento
3 . Principios para la elaboración de reactivos.	Conocimiento

Referencia Código: Título:

3 de 3 E0014 Desarrollar materiales didácticos para cursos de capacitación presenciales

**Criterios de Evaluación:**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

- 1 . El manual del instructor elaborado:
- \* Abarca el índice;
  - \* Incluye los datos generales, propósito, la introducción, el objetivo, ejemplos y ejercicios;
  - \* Contiene recomendaciones de uso;
  - \* Comprende la guía de instrucción y las recomendaciones para el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje;
  - \* Establece el desarrollo de los temas y subtemas y la descripción de las técnicas de instrucción;
  - \* Indica fuentes de información;



- \* Incluye instrumentos de evaluación, y;
  - \* Especifica los recursos requeridos.
- 2 . El contenido del manual del instructor desarrollado:
- \* Cumple con los objetivos de aprendizaje y la guía de instrucción.
- 3 . La introducción desarrollada:
- \* Describe de manera general la estructura del manual con sus temas y subtemas, y;
  - \* Establece el enfoque didáctico, así como la importancia y el beneficio al participante.
- 4 . El contenido de los temas y subtemas desarrollados:
- \* Corresponde con los objetivos de aprendizaje, y;
  - \* Es congruente con lo señalado en la guía de instrucción.
- 5 . Las técnicas de instrucción descritas:
- \* Incluyen nombre;
  - \* Contienen objetivo y recursos;
  - \* Indican el número de participantes;
  - \* Establecen el procedimiento, los resultados esperados de la aplicación de la técnica y la duración de la misma, y;
  - \* Especifican recomendaciones para su ejecución.
- 6 . Los ejercicios estructurados:
- \* Corresponden con el contenido temático y el proceso de enseñanza aprendizaje.
- 7 . Los materiales didácticos requeridos:
- \* Corresponden con las actividades de enseñanza aprendizaje de la guía de instrucción y el perfil del participante.

**GLOSARIO:**

- 1 . Enfoque didáctico: Es la orientación del proceso de enseñanza-aprendizaje, fundamentado en las teorías de aprendizaje.
- 2 . Material didáctico: Todos los elementos utilizados por el instructor y los participantes que apoyan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- 3 . Requerimientos de comunicación:
- Características presentes en los materiales de apoyo relacionadas con: claridad; especificaciones para el tipo de medio (visual, auditivo, impreso etc.); coherencia con el contenido y alineación con los objetivos.



## 7.1 Glosario de términos

### *Definición y uso de ControlDesk*

Administrador general de los portales de los congresos. A través de este servidor, se logra el control de todos los procesos del congreso, a excepción de la administración de las aulas virtuales que corresponde a otro programa. (Hernández R, Rodríguez, I.2009)

### *Definición y usos de Dreamweaver.*

Es una aplicación en forma de estudio destinado a la construcción y edición de sitios y aplicaciones web basados en estándares. Es el más utilizado en el sector del diseño y la programación web gracias a su funcionalidad y a su integración con otras herramientas y programas, como *Adobe Flash*; actualmente, también por el soporte de los estándares del *World Wide Web Consortium*. La principal base de este editor es su gran poder de ampliación y personalización del mismo ya que con este programa, las tareas de insertar un hipervínculo o una imagen se realizan con *Javascript-C*, que ofrece una gran flexibilidad en estas materias. Esto hace que los archivos del programa sean rutinas de *Javascript* que le permite ser un programa muy fluido y que programadores y editores web hagan las extensiones que deseen. Esto es una ventaja de este programa ya que permite que cualquiera las pueda descargar e instalar, ofreciendo funciones añadidas a la aplicación. *Adobe Dreamweaver* permite previsualizar las páginas web con la mayoría de los navegadores Web, además, dispone de herramientas de administración de sitios dirigidas a principiantes, como reemplazar líneas de código y texto.

(<http://www.hooping.net/glossary/adobe-dreamweaver-169.aspx>)

### *Definición y usos de Surveymonkey.*

Es una herramienta para realizar encuestas, se puede utilizar con diferentes fines académicos, comerciales, políticos, de mercadeo, etc. y a través de las ellas podemos indagar acerca de los gustos, intereses, opiniones y tendencias de los respondientes. En el ámbito educativo la encuesta es muy utilizada en la investigación. Puede ser aplicada a todo nivel, desde las máximas autoridades educativas (por ejemplo "pulsar" la opinión de los educadores sobre proyectos educativos) hasta los estudiantes (por ejemplo elegir al delegado de curso). Desde el punto de vista académico, podría servir para diagnosticar y evaluar a docentes, alumnos y otros que intervengan en el proceso de enseñanza aprendizaje, informando sobre los aspectos que influyen en el mismo y por lo tanto podría contribuir a establecer estrategias diversas que enriquezcan dicho proceso.

(<http://surveymonkey.blogspot.com/>)

### *Definición y uso de YAMS*

Por sus siglas en inglés *Yet Another Mail Sender*, es un simple emisor de *e-mails* por *SMTP* con la característica especial de que puedes enviar el mismo mensaje a muchos receptores. Esto significa que *YAMS* envía a cada receptor un mensaje separadamente por lo que aparecerá como sólo enviado a una persona en exclusiva (<http://rbytes.org/descargar/cat/e-mail/clientes/yams-yet-another-mail-sender/>)